

Strategiepapier eGovernment Südtirol 2014

Version 1.0

Bozen, 01.02.12

Inhalt

Vorwort des Landesrates	4
Was verstehen wir unter eGovernment?	5
eGovernment-Südtirol im europäischen und italienischen Kontext	6
1. Europäische Rahmenpolitik	6
1.1. eEurope 2002	6
1.2. eEurope 2005	6
1.3. i2010-Initiative	7
1.4. Digitale Agenda für Europa	8
1.5. Rahmenprogramm für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation (CIP) (2007-2013)	8
1.6. Siebtes Rahmenprogramm für Forschung (2007-2013)	9
2. Nationale Rahmenpolitik	9
2.1. Erster Aktionsplan für die Entwicklung der Informationsgesellschaft	9
2.2. Dreijahrespläne für Informatik der zentralstaatlichen Verwaltung	10
2.3. Kodex der Digitalen Verwaltung	11
2.4. Programmatische Leitlinien zur Reform der öffentlichen Verwaltung - Piano industriale per la P.A.	13
2.5. Neuer eGovernment-Plan 2012	13
3. Lokale Rahmenpolitik	15
3.1. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung - EFRE	16
3.2. Europäischer Sozialfonds – ESF 2007-2013	16
3.3. Europäischer Landwirtschaftsfonds für die Entwicklung des ländlichen Raums - ELER	17
3.4. Fonds für Gebiete mit Entwicklungspotential – FAS (Fondo aree sottoutilizzate) bzw. Rahmenprogrammabkommen - RPA (APQ Società dell'informazione)	17
3.5. Mehrjahresplan des Landes für Forschung und Innovation	18
3.6. Protokollierung und Dokumentenverwaltung in der Landesverwaltung	18
4. Demografischer und wirtschaftlicher Rahmen	19
5. Informationsgesellschaft in Südtirol	19
6. Digitale Spaltung	21
Säulen der E-Gov.-Strategie	24
1. eGovernment für alle	24
2. eGovernment, Dienst am Bürger	24
3. eGovernment öffnet Verwaltung	24
4. eGovernment erneuert Verwaltung	24
5. eGovernment verlangt Kooperation	25
Querschnittsthemen	26
1. eGovernment baut auf Rechtssicherheit	26
2. eGovernment ist sicher und vertraulich	26
3. Organisation	26
4. Technische Infrastruktur	27
5. Begleitung, Sensibilisierung und Marketing	28
6. Evaluierung	29

Schwerpunktthemen	30
1. Gemeinden	30
2. Sanität	31
3. Schule	31
ANHANG zum Strategiepapier	33
eGovernment Südtirol	33
Maßnahmenplan	33
1. Technische Infrastruktur	33
2. Bürgerkarte Südtirol (Carta Provinciale dei Servizi) Zeitraum: 01/01/2012 – 31/12/2014	
Verantwortliche Struktur: Abteilung Informationstechnik, Gemeindenverband, SIAG	35
3. Einheitliche Einkommens- und Vermögenserfassung (EEVE) Zeitraum: 01/01/2012 – 31/12/2013	
Verantwortliche Struktur: Abteilung Sozialwesen, Abteilung Informationstechnik	35
4. Portale	35
5. eGovernment HelpDesk-Dienst Zeitraum: 01/01/2011 – 31/12/2012	
Verantwortliche Struktur: Abteilung Informationstechnik	36
6. eGovernment-Dienste	36
7. Begleitung, Sensibilisierung und Marketing	38
8. Evaluierung Zeitraum: 01/06/2012 – 31/12/2014	
Verantwortliche Strukturen: Lenkungskomitee eGovernment, ASTAT	38
9. Datenschutz Zeitraum: 01/07/2010 – 30/06/2011	
Verantwortliche Struktur: Generaldirektion mit Abteilung Informationstechnik	39

VORWORT DES LANDESRATES

eGovernment spielt im sowohl im europäischen als auch im nationalen Umfeld eine immer bedeutendere Rolle, sei es im sozialen als auch im wirtschaftlichen Bereich. Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung ist unumstritten ein grundlegendes Werkzeug, um die Beziehungen zwischen den Verwaltungen und jene der Verwaltungen mit den Bürgern zu erleichtern aber auch um die öffentliche Verwaltung zu modernisieren und um sie dahin zu entwickeln, ihre Dienste flexibler, effizienter, effektiver und kostengünstiger bereitzustellen. Oberstes Ziel der digitalen Verwaltung ist es, durch das Ausschöpfen der großen Möglichkeiten, die die Informations- und Kommunikationstechnologien bieten, das Leben jedes einzelnen Bürgers und jenes der Südtiroler Unternehmen zu erleichtern.

Dieses strategische Dokument setzt sich genau diese Ziele. Es soll bis 2014 einen fortwährenden Erneuerungsprozess der Verwaltung sicherstellen, wobei die europäischen, nationalen und lokalen Normen einzuhalten sind, und den Bürgern ein Gesamtpaket an Diensten in jenen Bereichen anbieten, die uns im täglichen Leben begleiten, wie etwa Dienste aus der Arbeitswelt und solche aus dem Bildungs- und Gesundheitswesen. Diese Dienste werden mit immer moderneren und immer sichereren telematischen Technologien unabhängig von Ort und Uhrzeit angeboten. Bürgerinnen und Bürgern kommen damit direkt in den Genuss der durch die Vereinfachung der Verwaltung erzielten Vorteile. Den Unternehmen erlaubt es die eGovernment-Strategie, produktiver und konkurrenzfähiger zu werden.

Der Landesrat

Ing. Roberto Bizzo

WAS VERSTEHEN WIR UNTER EGOVERNMENT?

Unter Electronic Government verstehen wir die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mittels Einsatz von digitalen Informations- und Kommunikationstechniken.

Mit der Umsetzung von eGovernment verfolgt Südtirol das Ziel, die Leistungen der öffentlichen Verwaltung zu verbessern, körperschafts-übergreifend zu vereinheitlichen und zu beschleunigen.

Die Verbesserung zielt auf eine organisatorisch wie technische Neugestaltung, Entbürokratisierung, Rationalisierung und Beschleunigung sowohl der verwaltungsinternen Abläufe als auch auf eine möglichst vollständige und einfache elektronische Abwicklung von Prozessen zwischen Verwaltungen, Bürgern und Unternehmen.

Demokratiopolitisch unterstützt eGovernment das Ziel größerer Information und Transparenz der Verwaltung und jenes der Einbeziehung der Öffentlichkeit in den politischen Entscheidungsprozess.

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

- **Nutzen:** Orientierung am Nutzen für Bürger, Unternehmen und öffentliche Verwaltung.
- **Flexibilität:** der Zugang zu den öffentlichen Dienstleistungen soll überall und jederzeit gewährleistet und auf die Bedürfnisse der jeweiligen Anspruchsgruppen zugeschnitten sein;
- **Wirtschaftlichkeit und Effizienz:** einheitlicher Zugang, verbesserter Informationsfluss, Standardisierung und Interoperabilität, 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.

EGOVERNMENT-SÜDTIROL IM EUROPÄISCHEN UND ITALIENISCHEN KONTEXT

1. Europäische Rahmenpolitik

Die Europäische Union hat keinerlei Auftrag bzw. Befugnis zur Gestaltung von Verwaltungsvorschriften der Mitgliedsländer. Diese Kompetenz liegt ausschließlich bei den Einzelstaaten. Dennoch ist die Implementierung von eGovernment-Lösungen ein definiertes Ziel der EU und soll in allen Mitgliedsstaaten verstärkt verfolgt werden. Gerade im Rahmen der Lissabon-Strategie wird der Realisierung elektronischer Behördendienste eine zentrale Bedeutung beigemessen, da diese nach Einschätzung der EU-Kommission einen wesentlichen Beitrag zum Wachstum der Wirtschaft im gemeinsamen Europa, zum Abbau bürokratischer Hürden, zur effizienten Gestaltung von Verwaltungsprozessen und zu institutionellen Veränderungen leisten. Um diese „Informationsgesellschaft für alle“ zu schaffen, hat die Kommission 1999 die Initiative eEurope eingeleitet, ein ehrgeiziges Programm mit dem Ziel, die Informationstechnologie so weit wie möglich zu verbreiten. Die Initiativen der Europäischen Kommission zum Thema Informationsgesellschaft werden laufend aktualisiert, evaluiert und weiterentwickelt und sind unter den Bezeichnungen eEurope 2002, eEurope 2005, i2010 und Digitale Agenda für Europa bekannt.

1.1. eEurope 2002

Im Aktionsplan eEurope 2002 - beschlossen vom Europäischen Rat im Jahr 2000 in Feira (Portugal) - finden sich erste Maßnahmen und Richtlinien zum Thema eGovernment. Die drei wesentlichsten Zielsetzungen des Aktionsplanes sind der Ausbau und die Förderung der Internetnutzung, die Investition in technisches und Humankapital sowie die Schaffung von kostengünstigeren, sichereren und leistungsfähigeren Verbindungen. Die öffentliche Hand ist in einer Schlüsselposition bei der Optimierung ihrer Dienstleistungen und Prozesse sowie insbesondere, was die Entwicklung der Informationsgesellschaft betrifft. Mit dem Begriff „Regierung am Netz“ wird auf einem möglichst umfassenden elektronischen Zugang zu den Diensten der öffentlichen Verwaltungen abgezielt. Die eEurope-Initiative hat auch dazu geführt, dass auf der Ebene der einzelnen Mitgliedsstaaten erstmals nationale Maßnahmen eingeleitet und koordiniert wurden.

1.2. eEurope 2005

Das Nachfolgeprogramm eEurope 2005 wurde vom Europäischen Rat in Sevilla im Juni 2002 beschlossen. Der Fokus dieses Programms liegt auf einer „niemanden ausschließenden“ Informationsgesellschaft. Die zentralen Punkte sind:¹

1. Bereitstellung von elektronischen Dienstleistungen für Verwaltung, Lernen und Gesundheitswesen (eGovernment, eLearning, eHealth);

¹ KdEG (2002), S. 8

2. Förderung der Breitbandtechnologie für einen leistungsstarken und leistbaren Netzzugang unter Beachtung des Sicherheitsaspekts;
3. Schaffung einer stabilen Basis für die weitere Herausbildung elektronischer Geschäftsprozesse (E-Business).

Der neue Plan geht noch stärker auf die Förderung des effektiven Zugangs und die tatsächliche Nutzung durch den Bürger, sowie auf die Verfügbarkeit der Dienste ein.² Besonderes Verbesserungspotenzial liegt noch in der Interaktivität der angebotenen Dienste:³ „Bis Ende 2004 sollten die Mitgliedsstaaten dafür gesorgt haben, dass die grundlegenden öffentlichen Dienste interaktiv und ggf. allen zugänglich sind“⁴. Weitere Ziele für das eGovernment während der Laufzeit des Plans waren der Einsatz der Breitbandtechnologie im gesamten administrativen Bereich bis 2006, die Umsetzung der IKT bei der öffentlichen Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen bis Ende 2005, die Verfügbarkeit öffentlicher Internet-Zugänge im kommunalen Bereich, die Einführung von elektronischen Services im Kultur- und Tourismusbereich sowie einheitlicher Normen und der Einsatz von Open-Source-Software für Interoperabilität bei europaweiten Diensten.⁵

1.3. i2010-Initiative

Am 1. Juni 2005 hat die Europäische Kommission unter dem Namen „i2010 – Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung“ eine europäische Strategie für die Jahre 2007 bis 2013 vorgestellt. Die drei grundsätzlichen Prioritäten, die in Bezug auf Informationsgesellschaft und Kommunikationsmittel bis 2010 gesetzt wurden, sind die Schaffung eines gemeinsamen europäischen Informations- und digitalen Wirtschaftsraumes als Fortführung des EU-Binnenmarkts, die Innovationsförderung im Bereich der IKT und die Stärkung der digitalen Integration, die Schließung des Digital Divide und dadurch die Förderung der Lebensqualität.⁶ Die reformierte Lissabon-Strategie stellt fest:

„Der Einsatz der IKT im öffentlichen Bereich kann helfen, die allgemeinen Gesamtziele der EU (...) zu erreichen: tragfähige öffentliche Finanzen und Vereinfachung der Verwaltungsverfahren.“⁷

Europäischer eGovernment-Aktionsplan 2006-2010 im Rahmen der i2010-Initiative

Der eGovernment-Aktionsplan mit dem Titel „Beschleunigte Einführung elektronischer Behördendienste in Europa zum Nutzen aller“ wurde von der EU-Kommission erarbeitet und am 25. April 2006 beschlossen. Fünf Hauptthemen wurden definiert, die bis einschließlich 2010 erreicht werden sollen:⁸

- Kein Bürger bleibt zurück – verstärkte Integration durch elektronische Behördendienste;
- Echte Effizienz und Effektivität;
- Sichtbare Schlüsseldienste für Bürger und Unternehmen;
- Schaffung der Voraussetzungen;

² Europäische Kommission (2002), S. 10

³ KdEG (2002), S. 11

⁴ KdEG (2002), S. 12

⁵ KdEG (2002), S. 12; KdEG (2003b), S. 27

⁶ KdEG (2005), S. 4; EK-IGuM (2008), S. 8

⁷ KdEG (2006), S. 11

⁸ KdEG (2003a), S. 4 ff.

- Stärkung der Bürgerbeteiligung und der demokratischen Entscheidungsprozesse in Europa.

1.4. Digitale Agenda für Europa

Am 19. Mai 2010 veröffentlichte die Europäische Kommission die ‚Digitale Agenda für Europa‘.⁹ Ziel dieser Agenda ist es, aus dem digitalen Binnenmarkt, die auf einem schnellen Internet und auf interoperablen Anwendungen beruht, nachhaltigen wirtschaftlichen und sozialen Nutzen zu ziehen. eGovernment bildet einen wesentlichen Bestandteil dieser digitalen Agenda. Ziele dieses Bereiches ist es, den Zugang zur öffentlichen Verwaltung der EU zu erleichtern. Innerhalb 2015 soll die Verwendung der eGovernment-Dienste durch die Bürger um 50% erhöht werden, jene der Betriebe um 80%. Zudem sollten die wichtigsten grenzüberschreitenden öffentlichen Dienste innerhalb 2015 100% online verfügbar sein.

Europäischer eGovernment-Aktionsplan 2010-2015 im Rahmen der ‚Digitalen Agenda für Europa‘

Dieser neue Aktionsplan, der am 15. Dezember 2010 veröffentlicht wurde, soll eine gemeinsame eGovernment-Politik in der europäischen Union vorantreiben. Hauptziel ist es, die Verwaltungen der Mitgliedsstaaten dabei zu unterstützen, bessere Dienstleistungen zu niedrigeren Kosten zu erbringen. Grundlegende Dienste müssen europaweit online zur Verfügung gestellt werden, um allen Bürgern und Betrieben die Ausübung ihrer Tätigkeit zu erleichtern, unabhängig davon, in welchem EU-Land sie sich befinden.

Die wichtigsten Maßnahmen der Agenda sind:

- Entwicklung von anwenderfreundlichen, einfachen und sicheren Diensten für den Bürger, Verwendung von Web 2.0-Technologien, größere Transparenz der Verwaltungen durch Bereitstellung von öffentlichen Daten und Informationen
- Wiederverwendung der Daten der öffentlichen Verwaltungen, elektronischer Datenaustausch zwischen Behörden
- Größere Effizienz und Transparenz der öffentlichen Verwaltung durch Optimierung der Verwaltungsprozesse
- Umweltfreundliche und effiziente Verwaltung durch Dematerialisierung von Akten und Archiven, sowie durch die Verwendung der Kommunikationstechnologien (z.B. Videokonferenz)
- Einführung nationaler elektronischer Identitätskarten („eID“)

1.5. Rahmenprogramm für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation (CIP) (2007-2013)¹⁰

Im Interesse der Ziele der erneuerten Lissabonner Strategie und zur Förderung von Wachstum und Beschäftigung (CIP) in Europa, wurde für den Zeitraum 2007-2013 ein Rahmenprogramm für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation beschlossen. Im Rahmen des Programms werden Maßnahmen zur

⁹ KOM(2010)245

¹⁰ Programma quadro per l'innovazione e la competitività (CIP) (2007-2013)

Förderung der Wettbewerbsfähigkeit und der Innovationskapazität der Europäischen Union unterstützt, und zwar vor allem der Einsatz der Informations- und der Umwelttechnologie sowie die Nutzung erneuerbarer Energien. Eines der drei spezifischen Unterprogramme¹¹ des Rahmenprogramms betrifft die Unterstützung der IKT-Politik und soll die Einführung und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) im öffentlichen und im privaten Sektor fördern. In das Programm, das Teil der neuen Strategie „i2010: Die Europäische Informationsgesellschaft“ ist, werden die zuvor aus den Programmen eTEN, eContent und MODINIS finanzierten Instrumente einbezogen. Das siebenjährige Rahmenprogramm ist mit insgesamt 3,621 Mrd. Euro ausgestattet. 730 Mio. Euro entfallen auf das Unterprogramm zur Unterstützung der IKT-Politik.¹²

Beschluss Nr. 1639/2006/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 2006 zur Einrichtung eines Rahmenprogramms für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation (2007-2013)

1.6. Siebtes Rahmenprogramm für Forschung (2007-2013)

Langfristig will die Europäische Union zum weltweit größten Forschungsraum werden. Das siebte Rahmenforschungsprogramm beinhaltet die Integration und Kooperation der wissenschaftlichen und technologischen Kapazitäten der Mitgliedstaaten auf mehreren Ebenen. In diesem spezifischen Programm wird die grenzüberschreitende Zusammenarbeit in zehn Themenbereichen der Wissenschaft und Forschung gefördert. Im Bereich der IKT werden eine wettbewerbsfähige, konvergente Informationswirtschaft in Europa, eine deutliche Steigerung der europäischen Investitionen in die IKT-Forschung und Innovation und eine sehr hohe Zugänglichkeit in der Informationsgesellschaft angestrebt. Als Säulen der IKT-Technologie werden u.a. genannt:

- Allgegenwärtige Kommunikationsnetze von unbeschränkter Kapazität;
- Eingebettete Systeme, Datenverarbeitung und Steuerung;
- Software, Rechnernetze, Sicherheit und Zuverlässigkeit;
- Wissens-, kognitive und lernende Systeme.

Anwendungsforschung soll u.a. auf den Gebieten des IKT-Einsatzes zur Bewältigung gesellschaftlicher Herausforderungen (Gesundheit, soziale Einbeziehung, Mobilität, Umwelt, Regierungen) und zur Förderung des Vertrauens (Identitätsverwaltung, Authentifizierung, Privatsphäre, Rechte, Schutz) betrieben werden. Für die Gesamtlaufzeit von 2007 bis 2013 stehen für den Bereich IKT insgesamt 9,1 Mrd. Euro zur Verfügung.¹³

BESCHLUSS NR. 1982/2006/EG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 18. Dezember 2006 über das Siebte Rahmenprogramm der Europäischen Gemeinschaft für Forschung, technologische Entwicklung und Demonstration (2007 bis 2013)

2. Nationale Rahmenpolitik

2.1. Erster Aktionsplan für die Entwicklung der Informationsgesellschaft

In Verbindung mit den auf Gemeinschaftsebene in die Wege geleiteten Initiativen „eEurope 2002“ und

¹¹ Die weiteren Unterprogramme sind: Programm für unternehmerische Initiative und Innovation, Programm „Intelligente Energie - Europa“

¹² Beschluss Nr. 1639/2006/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 2006 zur Einrichtung eines Rahmenprogramms für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation (2007-2013)

¹³ RP7 – siebtes Rahmenprogramm der EU-Kommission

„eEurope2005“ wurde in Italien ein erster Aktionsplan für die Entwicklung der Informationsgesellschaft lanciert. Dieser eGovernment-Aktionsplan der italienischen Regierung stellte die Dienste für Bürger und Unternehmen in den Mittelpunkt. Hierbei standen vor allem folgende Handlungsbereiche im Vordergrund:¹⁴

1. Die Informatisierung der Verwaltung mit dem Ziel einer Steigerung der Effizienz des Verwaltungshandelns;
2. Die Informatisierung der Dienstleistungen für Bürger und Unternehmen, wobei die Interoperabilität der Systeme forciert werden sollte (integrierte Dienste);
3. Die Förderung des Zugangs für sämtliche Bürger zu den Dienstleistungs- und Informationsangeboten des öffentlichen Sektors.

2.2. Dreijahrespläne für Informatik der zentralstaatlichen Verwaltung

Das CNIPA¹⁵ hat die Aufgabe¹⁶, Dreijahrespläne für Informatik für die zentralstaatliche Verwaltung auszuarbeiten und dessen jährliche Überprüfung und Fortschreibung durchzuführen, um so eine Koordination der Projekte und Entwicklungen im Bereich Informationstechnik zu ermöglichen. Innerhalb Februar jeden Jahres gibt das CNIPA die strategischen Leitlinien als Grundlage für die Formulierung des Dreijahresplanes bekannt und teilt den Zentralverwaltungen das Verfahren für die Überarbeitung des Planes mit. In den strategischen Leitlinien 2008 – 2010¹⁷ hat das CNIPA ausdrücklich festgehalten, dass diese Leitlinien auch von den Regional- und Lokalverwaltungen übernommen werden können, um eine bessere Integration und Abstimmung von Initiativen der öffentlichen Verwaltungen auf dem gesamten Staatsgebiet zu ermöglichen.¹⁸

In den strategischen Leitlinien wurden die vom Minister Luigi Nicolais (zuständig für öffentliche Verwaltung und Innovation in der Regierung Prodi 2006-2008) definierten Zielsetzungen übernommen, welche die neuesten Orientierungen auf europäischer Ebene widerspiegelten:¹⁹

1. Effizienzsteigerung der Verwaltung. Dabei wird insbesondere die Notwendigkeit der Umsetzung des Kodex der Digitalen Verwaltung (Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD) hervorgehoben;
2. Interoperabilität und Kooperation zwischen den Verwaltungen (z. B. gemeinsame Nutzung von Archiven, Daten und Informationen);
3. Erhöhte Transparenz, Kontrolle und Effizienz der öffentlichen Ausgaben durch den Einsatz von IKT;
4. Aufbau einer „digitalen Bürgerschaft“ durch die Forcierung von eDemocracy und die Überwindung des Digital Divide;
5. Systemischer Ansatz für das Wachstum und die Messung der Qualität und Effizienz der Verwaltungsprozesse;
6. Schaffung eines tragfähigen Rahmens für die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen und Schaffung von Impulsen für das Wachstum der IKT-Industrie;

¹⁴ Neuroni (2007), S. 224; Cucciniello (2008), S. 5

¹⁵ Centro Nazionale per Informatica nella Pubblica Amministrazione

¹⁶ Übertragen mit dem Legislativdekret Nr. 39 vom 12. Februar 1993: Norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 2, comma 1, lettera mm), della legge 23 ottobre 1992, n. 421

¹⁷ CNIPA (2007)

¹⁸ CNIPA (2010)

¹⁹ Es gab hierbei harsche Kritik, mit dem Hinweis, dass sich letztlich wenig „Neues“ in den Zielsetzungen wiederfinden ließe. (Romano et al. (2008), S. 106)

7. Verstärkte Positionierung Italiens im europäischen Prozess der Verwaltungsinnovation durch verstärkte Ausrichtung des nationalen eGovernment-Systems an europäische Strategien (z. B. kontinuierlicher Austausch von Erfahrungen und Good Practices auf EU-Ebene).

Um diese Ziele zu erreichen, hat das CNIPA Maßnahmen, sog. „linee d’azione“ herausgegeben, auf die sich die öffentlichen Verwaltungen vordringlich konzentrieren sollen:

1. Ausbau der Online-Dienste und Anwendungen für Bürger und Unternehmen;
2. Integration und Vernetzung von Diensten und Datenbanken der Zentralverwaltung und der lokalen Verwaltungseinheiten;
3. Entwicklung von Anwendungen zur Verbesserung der Effizienz im Verwaltungshandeln;
4. Verstärkter Einsatz von Instrumenten zur Bewertung von Verwaltungsmaßnahmen;
5. Informatisierung von Verfahren (dematerializzazione) und elektronisches Dokumentenmanagement;
6. Verbesserung der Effizienz der technischen Infrastrukturen IKT;
7. Sicherheit in der IKT;
8. Anwendung von innovativen technischen Lösungen;
9. Wiederverwendung von Software und Open Source;
10. eLearning.

“Verso il sistema nazionale di e-government - Linee strategiche”, documento Ministro per le riforme e le innovazioni nella Pubblica Amministrazione del documento di gennaio 2007

CNIPA: Linee strategiche volte ad indirizzare le amministrazioni nella predisposizione del Piano triennale per l’informatica 2008-2010

Am 24. September 2009 hat das CNIPA die strategischen Leitlinien 2010 – 2012 für die Entwicklung der IKT in der staatlichen Zentralverwaltung genehmigt. Das vorrangige Ziel ist die Modernisierung der Verwaltung und die Stärkung der strategischen Bedeutung der öffentlichen Güter und der angebotenen Dienste.

CNIPA: Linee strategiche volte a indirizzare le amministrazioni nella predisposizione del Piano triennale per l’ICT 2010-2012

2.3. Kodex der Digitalen Verwaltung

Mit 1. Jänner 2006 trat der Kodex der Digitalen Verwaltung (Codice dell’Amministrazione Digitale - CAD)²⁰ als der gesetzliche Rahmen für die Entwicklung der Informationsgesellschaft und des eGovernment bzw. das Entstehen einer effizienten, nutzerfreundlichen Verwaltung in Kraft. Der CAD umfasst 92 Regeln in neun Abschnitten:

- | | |
|---------------|---|
| Abschnitt I | Allgemeine Bestimmungen |
| Abschnitt II | Elektronisches Dokument und elektronische Unterschriften, Zahlungen, Bücher und Schriftstücke |
| Abschnitt III | Erstellung, Verwaltung und Archivierung von elektronischen Dokumenten |

²⁰ Decreto Legislativo (2005) 28 febbraio, n. 82

Abschnitt IV	Elektronische Übermittlung von Dokumenten
Abschnitt V	Daten der öffentlichen Verwaltungen und Online-Dienste
Abschnitt VI	Entwicklung, Erwerb und Wiederverwendung von Informationssystemen in den öffentlichen Verwaltungen
Abschnitt VII	Technische Vorschriften
Abschnitt VIII	Öffentliche Netzwerke und internationales Netz der öffentlichen Verwaltung
Abschnitt IV	Übergangs- und Schlussbestimmungen

Der Kodex definiert Rechte und Pflichten in der digitalen Welt und schreibt gleichzeitig operative Grundprinzipien für deren Konkretisierung fest. Die Kunden der Verwaltung (Bürger, Unternehmen) haben demnach das Recht, mit der Verwaltung jederzeit über das Internet, E-Mail und andere Netzwerke interagieren zu können. Zudem wird das Recht auf Partizipation, d. h. auf zunehmende Einbindung der Staatsbürger in demokratische Prozesse ausdrücklich definiert. Auf der anderen Seite müssen sich alle Verwaltungen so organisieren, dass sie jederzeit und ständig die Verfügbarkeit aller Informationen in elektronischer Form gewährleisten können.

Die Überarbeitung des Kodex wurde aufgrund der raschen Entwicklung im Bereich der Informationstechnologien und der Notwendigkeit, neue (vor allem digitale) Instrumente zur Verfügung zu stellen, die eine Effizienzsteigerung bewirken, erforderlich. Ziel ist es, alte Strukturen und Prozeduren aufzubrechen, welche die Verwaltung lähmen. Der neue CAD weist diesbezüglich folgende grundlegenden Neuerungen auf:²¹

- Die Reorganisation der öffentlichen Verwaltungen durch die Einführung eines einzigen Büros (ufficio unico), welches sämtliche Aktivitäten im Bereich der IKT koordiniert, Prozesse organisatorisch und technisch optimiert und für die Einführung des „elektronischen Protokolls und Faszikels“ zuständig ist.
- Die Vereinfachung der Beziehungen zwischen Verwaltungen und Bürgern bzw. Unternehmen durch die Einführung von elektronischen Zahlungsmöglichkeiten und des elektronischen Datenaustauschs zwischen Unternehmen und öffentlicher Verwaltung; verstärkte Nutzung und Verbreitung der zertifizierten E-Mail; Vereinfachung des Zugangs zu Online-Diensten; Nutzung der digitalen Signatur; Abbau von Papierdokumenten zugunsten elektronischer Dokumente; Ausbau der Informationsangebote im Sinne von mehr Transparenz.
- Datensicherheit und -austausch: Notfallpläne sollen den Betrieb der Systeme, den Datenaustausch und den Zugang zu Online-Angeboten jederzeit gewährleisten.
- Die Verwaltungen erstellen das Original der eigenen Dokumente in digitaler Form.
- Die Führungskräfte sind für das Einhalten der im Kodex definierten Normen verantwortlich. Die Umsetzung des Kodex wird zur Beurteilung der Führungskräfte und der einzelnen Verwaltungen wesentlich mit einbezogen.
- Der Daten- und Dokumentenaustausch zwischen juristischen Personen und öffentlichen Verwaltungen erfolgt ausschließlich mittels Informations- und Kommunikationstechnologien, also in digitaler Form.

Der neue CAD, der mit dem Legislativdekret Nr. 35 vom 30. Dezember 2010 in Kraft getreten ist, soll durch die Verbreitung der IKT die Modernisierung der Verwaltung ermöglichen und deren Produktivität

²¹ Governo Italiano – Presidenza del Consiglio dei Ministri (2009)

steigern. Innerhalb der nächsten drei Jahre soll (in Abstimmung mit dem eGovernment-Plan 2012) eine neue, digitale, entbürokratisierte Verwaltung geschaffen werden.

2.4. Programmatische Leitlinien zur Reform der öffentlichen Verwaltung - Piano industriale per la P.A.

Mit diesem im Mai 2008 präsentierten Leitlinien unterstreicht die italienische Regierung die Modernisierung der öffentlichen Verwaltung als entscheidenden Punkt für die Entwicklung Italiens und wiederholt die strategische Bedeutung der öffentlichen Güter und der angebotenen Dienste im Hinblick auf ihre Verfügbarkeit, Qualität, Kosten und Angemessenheit. Der Plan identifiziert die drei wesentlichen Elemente für die Reform der öffentlichen Verwaltung:²²

- Geeignete gesetzliche Maßnahmen zur Optimierung der Produktivität im öffentlichen Dienst
- Modalitäten zur Reorganisation der öffentlichen Verwaltungen
- Strategische Bedeutung der Informatisierung der öffentlichen Verwaltung

Für den Bereich der Informatisierung wurden die Zielsetzungen im sog. „piano industriale per l'innovazione“ vom 2. Oktober 2009 niedergeschrieben:

- Erreichen einer vollständigen Interoperabilität und gemeinsamen Nutzung der Datenbanken der verschiedenen zentralen und lokalen Verwaltungen;
- Abbau der Papierverwaltung (dematerializzazione);
- Informationen, in deren Besitz die Verwaltung bereits ist, dürfen nicht mehr vom Bürger und Unternehmen gefordert werden. In diesem Sinne ist die Einrichtung von one-stop-shops zu forcieren;
- Bereitstellung eines einheitlichen Zugangs zu den Diensten;
- Einrichtung eines Call Centers für die Unterstützung der Bürger und Unternehmen in der Inanspruchnahme von neuen Diensten.

CNIPA: Linee programmatiche sulla riforma della Pubblica Amministrazione - Piano industriale

Il Piano industriale dell'innovazione - Il Piano, curato dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione e dal CNIPA, è stato presentato il 2 ottobre 2008 dal Ministro Renato Brunetta

Der „Piano Industriale“ von Mai 2008 stellt die Grundlage für die „Brunetta-Reform“²³ von 2009 sowie für die Überarbeitung des Kodex der Digitalen Verwaltung (Feb. 2010) dar.²⁴

2.5. Neuer eGovernment-Plan 2012

Der neue eGovernment-Aktionsplan 2012 wurde am 21. Januar 2009 präsentiert. Er entstand auf

²² CNIPA (2009), S. 4

²³ Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni. (09G0164)

²⁴ Governo Italiano – Presidenza del Consiglio dei Ministri (2009)

Grundlage der Lissabon-Strategie aber auch angesichts der aktuellen Wirtschaftskrise und als Reaktion auf den wachsenden Rückstand Italiens in Bezug auf die Internetnutzung. Der Aktionsplan definiert eine Reihe von Innovationsprojekten, die alle auf die Steigerung der Effizienz und Transparenz der öffentlichen Verwaltung sowie auf die Verbesserung der Qualität der Dienste für Bürger und Unternehmen und die Verminderung der Kosten der öffentlichen Verwaltung abzielen. Insgesamt umfasst der neue eGovernment-Aktionsplan der Regierung Berlusconi 80 Projekte (in den Bereichen der Hoheits- und Dienstleistungsverwaltung), die vier zentrale Makrobereiche zugeordnet sind:

- Zielbereich „Sektoren“: bezieht sich vorwiegend auf die zentralstaatlichen Verwaltungen sowie auf das Universitätssystem. Vorgesehen sind mehr als 20 Projekte mit einer Gesamtinvestition von 900 Mio. Euro;
- Zielbereich „Territorial“: bezieht sich auf die Regionen und lokalen Körperschaften. 40 Projekte sollen in diesem Makrobereich umgesetzt und 310 Mio. Euro investiert werden;
- Zielbereich „System“: horizontale Maßnahmen für die gesamte Verwaltungsstruktur zur Entwicklung gemeinsamer Infrastrukturen. Darunter fallen beispielsweise Projekte zur Reduktion des Digital Divide sowie zur Verbesserung der Dienste. Vier Makroprojekte sind geplant, wobei sich die geplanten Investitionen auf 106 Mio. Euro belaufen;
- Zielbereich „International“: Maßnahmen zur Aufrechterhaltung und Stärkung der Beteiligung am europäischen und internationalen Netz von Infrastrukturen, Innovation sowie des „Best Practice“-Austausches. 64 Mio. Euro sollen in diesen Makrobereich investiert werden.

Der Plan ist mit einem Gesamtbudget von 1,38 Mrd. Euro für die laufende Legislaturperiode ausgestattet. Der größte Teil bereitgestellter Finanzmittel (900 Mio.) fließt in Maßnahmen im sog. sektoralen Bereich, betreffend die zentralstaatliche Verwaltung. Diese finanziellen Mittel werden direkt vom Ministerrat zugewiesen, während die Mittel für die territorialen Maßnahmen vor allem aus verschiedenen (nationalen) Strukturfonds kommen. Systemische Maßnahmen werden aus Geldern eines Regionalfonds sowie des Infrastrukturministeriums finanziert; der Bereich „International“ soll durch EU-Mittel finanziert werden.²⁵

Bis zum Jahr 2012 soll die „Papierverwaltung“ endgültig der Vergangenheit angehören: Sämtliche Dienste sollen bis dahin seitens der Bürger bzw. Unternehmen über das Netz von zu Hause aus in Anspruch genommen werden können. Auch die elektronische Identitätskarte bzw. der elektronische Pass sollen (wie bereits von den Vorgängerregierungen mehrfach angekündigt) Realität werden. Innerhalb der genannten Sektoren wurden insgesamt 27 Einzelziele festgeschrieben.

Zielbereich „Sektoren“	Zielbereich „Territorial“:
Ziel 1: Schule	Ziel 15: Meldeamtsdaten
Ziel 2: Universität	Ziel 16: Geografisches Informationssystem
Ziel 2: Justiz	Ziel 17 Dienstleistungskarte (E-Karte)
Ziel 4 Gesundheit	Ziel 18: Breitbandversorgung
Ziel 5 Unternehmen	
Ziel 6 Sicherheit und bürgerliche Freiheit	
Ziel 7 Auswärtige Angelegenheiten	
Ziel 8 Umwelt	
Ziel 9 Tourismus	

²⁵ Presidenza del Consiglio dei Ministri – Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione (2008), S. 4

Ziel 10: Kulturgüter Ziel 11: Jugend, Gleichberechtigung und Soziales Ziel 12 Mobilität Ziel 13: Infrastruktur Ziel 14: Landwirtschaft	
Zielbereich „International“	Zielbereich „System“
Ziel 19: Transparenz und Effizienz in der öffentlichen Verwaltung Ziel 20: Dematerialisierung – Abbau der Papierverwaltung Ziel 21: Vernetzung und Interoperabilität Ziel 22: Beziehung Bürger-Verwaltung Ziel 23: Transfer von Innovations-Know-How Ziel 24: Sicherheit der Informationssysteme und Netze	Ziel 25: eGovernment für die Entwicklung Ziel 26: Governance von Internet Ziel 27: Verbindung mit EU und OSZE

eGovernment Aktionsplan 2012 – Einzelziele

Zu den wichtigsten Zielen des eGovernment-Aktionsplanes 2012 gehören die Verbreitung der neuen Technologien im Bildungswesen und im Gesundheitsbereich und die Schließung des in Italien sehr stark ausgeprägten Digital Divide. Ein wichtiger Schritt dorthin ist die Schaffung eines sicheren Zugangs zur elektronischen Verwaltung (Identifizierung und Authentifizierung) mittels Ausgabe und Verbreitung der Nationalen Servicekarte (CNS Carta Nazionale dei Servizi). Dieses Ziel soll durch die Integration der Sanitätskarte und der Nationalen Servicekarte erreicht werden. Diese Verbindung ermöglicht eine schnelle Verbreitung der Karte im gesamten Staatsgebiet zu geringeren Kosten im Verhältnis zur Ausgabe einer eigenen Nationalen Servicekarte. Innerhalb 2010 soll das Projekt abgeschlossen sein.

3. Lokale Rahmenpolitik

Mit dem Nationalen Strategischen Rahmenplan (NSRP) für den Zeitraum 2007-2013 werden neben EU-Geldern auch nationale Finanzmittel für die Unterstützung der Regionalpolitik vorgesehen. Die Autonome Provinz Bozen - Südtirol hat auf Grundlage des Nationalen Strategischen Rahmenplanes und im Sinne der Strategie der einheitlichen Regionalpolitik ein strategisch-operatives Programmplanungsdokument erarbeitet:

„Leitlinien für die integrierte Programmplanung europäischer, nationaler und regionaler Mittel für die Regionalpolitik“ (Mai 2008)²⁶

Damit wird ein Überblick über die strategischen Entwicklungsziele der Autonomen Provinz Bozen – Südtirol unter Berücksichtigung der spezifischen Programmplanungsdokumente im Bereich der europäischen, nationalen und regionalen Mittel gegeben. Die Regionalpolitik für den Zeitraum 2007-2013 wird in der Autonomen Provinz Bozen mit Hilfe folgender Instrumente umgesetzt:

- OP (Operationelles Programm) Wettbewerbsfähigkeit EFRE;
- OP Beschäftigung ESF;
- OP zur grenzüberschreitenden Zusammenarbeit Interreg IV Italien –Österreich;

²⁶ Autonome Provinz Bozen-Südtirol (2008)

- OP zur grenzüberschreitenden Zusammenarbeit Interreg IV Italien –Schweiz;
- Europäische Landwirtschaftsfonds für die Entwicklung des Ländlichen Raums ELER;
- Fonds für Gebiete mit Entwicklungspotential FAS-Programm.

3.1. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung - EFRE

Das Ziel dieses Fonds für regionale Entwicklung EFRE ist es, die regionale Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftssystems der Provinz Bozen-Südtirol und die Beschäftigung zu fördern. Es soll ein besonderes Modell für die Entwicklung Südtirols aufgebaut werden, das auf der Zusammenarbeit mehrerer Sektoren, auf der Innovationsfähigkeit und der Priorität der Umweltbelange beruht. Neben der Nachhaltigkeit der wirtschaftlichen Entwicklung werden vorrangig operationelle Ziele verfolgt. Für den Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie können folgenden Zielsetzungen zur Förderung der Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftssystems hervorgehoben werden:

- Forschungsentwicklung und Wissenserweiterung im Bereich spezieller, für das Land bedeutsamer, Wirtschaftscluster;
- Entwicklung neuer Technologien, Sicherung der Abdeckung der Gebiete mit Breitband und Digitalsignalen;
- Entwicklung neuer Dienstleistungen durch Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)

Insgesamt stehen im Fonds knapp 75 Mio. Euro für den Zeitraum 2007-2013 zur Verfügung. Die finanziellen Mittel für die Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftssystems und damit auch für die Erreichung der drei genannten Ziele belaufen sich auf 27,3 Mio. Euro. Die restlichen Mittel gehen in die Bereiche Nachhaltigkeit der wirtschaftlichen Entwicklung (ca. 25 Mio. Euro), Prävention naturbedingter Risiken (ca. 19,5 Mio. Euro) und Technische Hilfe (ca. 3 Mio. Euro). Antragsberechtigt sind Unternehmen, im Besonderen Klein- und Mittelunternehmen, Unternehmenszusammenschlüsse, Forschungszentren, Gebietskörperschaften, Landesdienste und instrumentelle Körperschaften des Landes.

Interreg IV

Neben der Stärkung der regionalen Wettbewerbsfähigkeit und der Beschäftigung, stellt die europäische territoriale Zusammenarbeit (Interreg IV) den zweiten Schwerpunkt des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung dar. Dieser Fonds zielt auf die Stärkung der grenzübergreifenden, transnationalen und interregionalen Zusammenarbeit ab.

3.2. Europäischer Sozialfonds – ESF 2007-2013

Der Europäische Sozialfonds ist ein Fonds zur Schaffung von mehr und besseren Arbeitsplätzen. Der ESF gehört zu den Strukturfonds der EU, die eingerichtet wurden, um die Unterschiede bei Wohlstand und Lebensstandard in den Mitgliedstaaten und Regionen der EU abzubauen und somit den wirtschaftlichen und sozialen Zusammenhalt zu fördern. Die Beschäftigung in der EU soll gefördert werden und Arbeitskräfte sowie Unternehmen sollen für die neuen und globalen Herausforderungen vorbereitet werden.

Im Zeitraum 2000-2006 unterstützte der ESF mit spezifischen Prioritäten die Lissabon-Strategie zur Steigerung der Gesamtbeschäftigungsquote, der Frauenerwerbsquote und der Erwerbsquote für ältere Arbeitnehmer. Der Schwerpunkt des laufenden Zeitraums 2007-2013 besteht in der Steigerung der Anpassungsfähigkeit von Arbeitnehmern, Unternehmen und Unternehmern zur besseren Vorwegnahme und Bewältigung des wirtschaftlichen Wandels. Im Rahmen dieser Priorität unterstützt der ESF die Modernisierung und Stärkung von Arbeitsmarkteinrichtungen, aktiven arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen und – auch innerbetrieblichen – Maßnahmen des lebenslangen Lernens. Der ESF befasst sich weiterhin mit der Lösung von Beschäftigungsfragen im Hinblick auf den Zugang zum Arbeitsmarkt und die Förderung der Erwerbsbeteiligung. Hinzu kommen Anstrengungen zur Vermeidung sozialer Ausgrenzung und zur Bekämpfung der Diskriminierung durch Sicherstellung von Zugang und sozialer Eingliederung „benachteiligter Arbeitnehmer“. In allen ESF-Projektausschreibungen wird der Informations- und Kommunikationstechnologie ein hoher Stellenwert beigemessen.

Seit 2007 unterstützt der ESF auch den Kapazitätsaufbau öffentlicher Einrichtungen zur Entwicklung und Realisierung von Maßnahmen und Dienstleistungen. Der ESF trägt zur Förderung von Partnerschaften zwischen Arbeitgebern, Gewerkschaften, NRO und öffentlichen Verwaltungen bei, um Reformen in den Bereichen Beschäftigung und Eingliederung zu ermöglichen.

3.3. Europäischer Landwirtschaftsfonds für die Entwicklung des ländlichen Raums - ELER

Der Europäische Landwirtschaftsfonds für die Entwicklung des ländlichen Raums (ELER) wurde am 1. Jänner 2007 eingeführt (Verordnung EG Nr. 1698/2005 des Rates vom 20. September 2005). Er bildet das einzige Finanzinstrument für die Politik der ländlichen Entwicklung. Die Wettbewerbsfähigkeit der Land- und Forstwirtschaft, die Umwelt- und Landbewirtschaftung sowie die Lebensqualität und Diversifizierung der Tätigkeiten im ländlichen Raum werden verbessert.

In der Begründung der Einrichtung des Fonds wird unter anderem auf die Notwendigkeit der Verbreitung von Fachwissen im Bereich der neuen Informationstechnologien in der Land- und Forstwirtschaft, wie auch auf die Verbesserung von Dienstleistungen für die Grundversorgung, wie beispielsweise des Zugangs zur Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) vor Ort hingewiesen.²⁷

3.4. Fonds für Gebiete mit Entwicklungspotential – FAS (Fondo aree sottoutilizzate) bzw. Rahmenprogrammabkommen - RPA (APQ Società dell'informazione)

Der Fonds für Gebiete mit Entwicklungspotential ist seit 2003 ein Instrument der neuen nationalen Regionalpolitik der Regierung, um konkret in wirtschaftlich schwachen Gebieten eingreifen zu können. Durch die Programmierung der Projekte und der Flexibilität der Verteilung der Ressourcen wird eine einheitliche Strategie verfolgt. Mit diesem Fonds sollen v.a. Investitionen gefördert werden, um eine kohärente nationale Regionalpolitik zu betreiben. Das Hauptziel des Programms ist demnach: Steigerung

²⁷ Verordnung (EG) Nr. 1698/2005 des Rates vom 20. September 2005 über die Förderung der Entwicklung des ländlichen Raums durch den Europäischen Landwirtschaftsfonds für die Entwicklung des ländlichen Raums (ELER), Punkt 15 und Punkt 46 der Begründung. Online in Internet: URL: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32005R1698:DE:NOT> [Stand 29.04.10]

und Stärkung der Lebensbedingungen, damit die Bevölkerung auch weiterhin in den Gebieten des Mittel- und Hochgebirges lebt. Das Rahmenprogrammabkommen (RPA)²⁸ ist das Instrument zur Durchführung der institutionellen Programmvereinbarung in den Bereichen Straßennetzinfrastrukturen, Eisenbahnen, Bodenschutz, Wasserressourcen und Fernmeldewesen.

Die Förderer dieses Abkommens sind der Staat, die Regionen und die öffentlichen Körperschaften. Die Durchführungsorgane sind die Verwaltungen, auch bei Beteiligung von privaten Geldgebern.

Die spezifischen Ziele sind mit den verschiedenen Interventionslinien des Programms gleichzusetzen: eine davon ist die Gewährleistung der Versorgung durch Breitband für Unternehmen und Bevölkerung in den ländlichen Gebieten.

3.5. Mehrjahresplan des Landes für Forschung und Innovation

Der mehrjährige Landesplan für Forschung und Innovation vom 1. September 2008 gibt die Richtung vor, in die sich die Forschung und Innovation in Südtirol in den nächsten Jahren entwickeln sollen. Der Landesplan mit einem Zeithorizont von 5-10 Jahren gliedert sich in einen mehrjährigen Landesplan für Forschung, der sich auf die wissenschaftliche Forschung bezieht, und in einen mehrjährigen Landesplan für Innovation, der sich auf die Forschung, Entwicklung und Innovation von Unternehmen bezieht.

Mit dem Mehrjahresplans für Forschung und Innovation der Autonomen Provinz Bozen ist folgende Zielsetzung verbunden:

Förderung einer Strategie für die wissensbasierte territoriale Entwicklung, wobei die Förderung, das Wachstum und die Verbreitung von Forschung und Innovation als ein grundlegendes Instrument für die Produktivitätssteigerung der Unternehmen und die Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit der Wirtschaft angesehen wird; die Nutzung der Humanressourcen und der Beschäftigung in einem Kontext, der auf Chancengleichheit und Förderung der Sozialverantwortung der Unternehmen orientiert ist, um eine nachhaltige und umweltverträgliche wirtschaftliche, kulturelle und soziale Entwicklung zu erreichen und um die Wettbewerbsfähigkeit und die Attraktivität des Standorts Südtirol zu verbessern.

Das Amt 34.1 Innovation, Forschung und Entwicklung ist u.a. für die Förderung der Technologien der Informatik zuständig.

3.6. Protokollierung und Dokumentenverwaltung in der Landesverwaltung

Mit Beschluss der Landesregierung 1510 vom 10/10/2011 wird die Schriftgutverwaltung der Organisationseinheiten der Landesverwaltung im Sinne des Landesgesetzes vom 13. Dezember 1985, Nr. 17. neu geregelt, wobei im Wesentlichen die Vorgaben des neuen CAD rezipiert und an die speziellen Erfordernisse der Landesverwaltung angepasst wurden. Der Zweck dieser Verordnung ist die Förderung der Verwendung von Informations- und Kommunikationstechnologien in der Landesverwaltung im Sinne des CAD. Mit dieser Verordnung wird ein einheitliches elektronisches Protokoll der Landesverwaltung eingeführt, die Regeln zur Führung dieses Protokolls und eines Dokumentverwaltungssystems inkl. des Lebenszyklus von elektronischen Dokumenten sowie die Normierung des elektronischen Archivs festgelegt. Zudem wird damit die Grundlage für den Austausch und die Kommunikation der BürgerInnen und der Betriebe mit der Verwaltung geregelt: elektronische Dienste werden in der Regel über die Portale der öffentlichen Verwaltung angeboten, der Bürger beansprucht diese Dienste nach erfolgter

²⁸ Accordo di programma quadro (APQ)

elektronischer Identifizierung und tauscht in diesem Portal in einer sicheren Umgebung mit der Verwaltung Dokumente und Daten aus. Daneben kann das Mittel der PEC (zertifizierte elektronische Mail) als gleichberechtigtes Kommunikationsmittel genutzt werden.

4. Demografischer und wirtschaftlicher Rahmen

In Südtirol leben heute ca. 510.000 Menschen, etwa ein Drittel davon in den drei Städten Bozen, Meran und Brixen. Südtirol ist gekennzeichnet durch das Zusammenleben dreier Sprachgruppen. Amtssprache ist Italienisch, die deutsche Sprache ist dieser gleichgestellt. Diese Mehrsprachigkeit ist für die Leistungserbringung administrativer Einheiten eine große Herausforderung, gerade auch bei der Konzeption und Realisierung von eGovernment-Projekten.

Das Land Südtirol weist eine hohe Erwerbsquote von 73,7 % und eine sehr geringe Arbeitslosenquote von 3,1 % auf.²⁹ Bei einem Bruttoinlandsprodukt zu Marktpreisen von ca. 17,2 Mrd. Euro im Jahr 2009 verteilt sich die Wertschöpfung folgendermaßen auf die Bereiche: Land-, Forstwirtschaft und Fischerei 4,8 %, produzierendes Gewerbe (Bergbau, Verarbeitendes Gewerbe, Energie- und Wasserversorgung, Baugewerbe) 21,9 %, Dienstleistungen (Handel, Reparatur, Gastgewerbe, Verkehr und Nachrichtenübermittlung, Kredit- und Versicherungsgewerbe, Grundstücks- und Wohnungswesen, Erbringung von Dienstleistungen für Unternehmen) 74,0 %, ca. 20,2 % davon sind Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung.³⁰ Die Südtiroler Wirtschaft ist gekennzeichnet von ihrer Kleinstrukturiertheit. So beschäftigten im Jahr 2008, 50,7 % der Unternehmen einen Mitarbeiter, 42,2 % der Unternehmen zwischen zwei bis neun Mitarbeiter, 6,3% der Unternehmen hatten zwischen 10 und 49 Mitarbeiter und weniger als 1% hatten mehr als 50 Mitarbeiter.³¹ In Südtirol arbeiteten 2008 etwa 8.964 der insgesamt 41.112 Betriebe im produzierenden Gewerbe, 8.460 im Handel und 8.547 im Gastgewerbe. Die restlichen Unternehmen sind in anderen Bereichen (z. B. Verkehr, Kredit- und Versicherungswesen, Immobiliengeschäfte, Bildung, Gesundheits- und Sozialwesen) tätig.³²

Die Betrachtung nach Wirtschaftsbereichen ergibt, dass der Großteil der Erwerbstätigen im Dienstleistungsbereich arbeitet (68,5 %), 25,3 % sind im produzierenden Gewerbe und 6,2 % in der Landwirtschaft tätig.³³

5. Informationsgesellschaft in Südtirol

Zur Beurteilung der Entwicklung einer „Informationsgesellschaft“ in der Provinz Bozen liegen Daten aus Untersuchungen des Landesinstituts für Statistik aus dem Jahr 2011 vor. Demnach benutzten 60% der Personen regelmäßig einen **Computer**. Die Anzahl der Personen, die nie einen Computer nutzen, ist im Vergleich zu den vorhergehenden Jahren deutlich gesunken und liegt bei 33%. Bis zum Jahr 2011 hat die Nutzung in Südtirol somit deutlich zugenommen, denn sechs von zehn Einwohnern nutzten 2011 täglich einen PC, während es im Jahre 2008 nur drei von zehn waren. Die Computernutzung nimmt mit zunehmendem Alter der Bevölkerung deutlich ab. Die Gruppe der Personen mit über 65 Jahren weist mit einem Wert von 91,7 % den höchsten Anteil an „Nichtnutzern“ auf. Studenten haben hingegen die höchste

²⁹ ASTAT Info Nr. 3 (11.01.2012), S. 1

³⁰ ASTAT Statistisches Jahrbuch (2011), S. 326ff.

³¹ ASTAT Die Südtiroler Wirtschaft (2010), S. 82

³² ASTAT Klein- und Mittelbetriebe (2008), S. 3

³³ ASTAT Info Erwerbstätigkeit – 3.Quartal 2011, S. 1

Nutzungsrate, 94,2 % verwenden nahezu täglich einen PC, nur 1,5 % tut dies überhaupt nie. Hausfrauen (53,6 %) und Rentner (83,3 %) sind jene Gruppen, bei denen die Anwendung von Computern am geringsten ist.³⁴

Die Informationsgesellschaft scheint besser gebildete Bürger insgesamt eher zu erreichen als solche mit geringerem Bildungsabschluss: 80,5 % der Südtiroler mit Universitätsabschluss verwenden täglich einen Computer, bei solchen mit Grund- oder Mittelschulabschluss beträgt dieser Wert nur mehr 48,6%. Geschlechtsspezifische Unterschiede sind ebenfalls feststellbar, allerdings in geringerem Ausmaß als bildungsspezifische: Die Anzahl der Personen die 2011 täglich bzw. mindestens einmal pro Woche einen PC nutzen, ist mit insgesamt 64,5 % bei den Männern und 56,2 % bei den Frauen im Vergleich zu den Vorjahren deutlich gestiegen.

Bei verschiedenen Untersuchungen wurde auch die **Nutzung des Internets** in der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol erhoben. Im Jahr 1998 verfügten 15,8 % der Südtiroler Haushalte über einen Internetzugang, drei Jahre später waren es 26,9 %, der entsprechende Wert im Jahr 2003 betrug bereits 46,2 %. Aus der Mehrzweckerhebung 2010 geht hervor, dass mehr als die Hälfte der Südtiroler Haushalte (51,1%) einen Internetanschluss besitzt. 13,5 % der Südtiroler nutzten im Jahr 2005 täglich das Internet, drei Jahre später waren es schon 19,9 % und 2010 lag dieser Anteil bereits bei 49,5%. Der Anteil der „gelegentlichen“ Nutzer (mindestens einmal wöchentlich) war ebenso ansteigend: von 18,8 % (2005) auf 26 % (2008), ist 2010 allerdings auf 7,2% gesunken. Dies ist vor allem darauf zurückzuführen, da die Anzahl der Personen, die das Internet mehrmals die Woche nützen deutlich gestiegen ist.³⁵ Es bestätigten sich auch hier die für die PC-Benutzung allgemein gewonnenen Informationen über Unterschiede nach Alters- bzw. Bildungsklassen. Bei Hausfrauen (58%) und Rentnern (85 %) ist eine überwiegende Mehrheit den „Nicht-Nutzern“ zuzuordnen, während nur 0,8 % der Studenten das Netz noch nie verwendet haben. Ein Unterschied zwischen männlichen und weiblichen Nutzern ist erkennbar aber eher gering (67,1 % und 60,8 %). Die Verwendung der Netzwerke war 2005 in den Stadtgemeinden noch doppelt so hoch wie in ländlichen Gebieten (27,7 % bzw. 13,6 %) Aufgrund der Breitband- Offensive der Landesregierung ist das Verhältnis 2011 nun nahezu ausgeglichen (66% bzw. 62%). Die italienische Sprachgruppe (66,6%) weist eine geringfügig höhere Nutzungsrate als die deutschsprachigen Südtiroler (62,4 %) auf.³⁶

49 5% der Südtiroler nutzen das Internet also nahezu jeden Tag, wobei das Versenden von E-Mails (82%) und die Informationseinholung über Güter und Dienstleistungen (74,6%) die häufigsten Aktivitäten sind.

Durch die Einführung des Serviceportals der lokalen öffentlichen Verwaltungen sind ca. 95% der essentiellen öffentlichen Dienste für Bürger und für Unternehmen zentral und online konsultierbar. Hier liegt Südtirol im europäischen Vergleich auf den vorderen Rängen. 22% der Südtiroler nutzen bereits eGovernment Dienste.

Aufholbedarf besteht im eCommerce Bereich. Der durch eCommerce erzielte Umsatz liegt bei den Südtiroler Unternehmen lediglich bei 3% gemessen am Gesamtumsatz. Dies liegt zwar über dem

³⁴ ASTAT Mehrzweckerhebung der Haushalte (2011), S. 67 ff.

³⁵ ASTAT Internetverbreitung und -nutzung (2010), S. 1 ff.

³⁶ ASTAT Mehrzweckerhebung 2011 S. 65 ff.

gesamtstaatlichen Durchschnitt von 2%, jedoch deutlich unter den Werten für Österreich (10%) und Deutschland (11%). 14% der Südtiroler Unternehmen erhalten Bestellungen über das Internet. Im Vergleich zum gesamtstaatlichen Durchschnitt (4%) ist dieser Wert beachtenswert.

Bei der Teilnahme an Online Kursen liegen die Südtirol mit 3% über den nationalen Durchschnitt (2%) und auch vor Deutschland (2%). Dennoch ist dieses Medium zur Bildungsvermittlung noch ausbaufähig.³⁷

Die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien durch Südtiroler Unternehmen ist sehr unterschiedlich: 2010 hatten 78,9% der Unternehmen eine eigene Webseite, 97,1% einen Internetzugang. 37,8% der Unternehmen haben Online-Einkäufe getätigt, während nur 8,1% Online-Verkäufe anbieten. 92% der Südtiroler Unternehmen verfügen über ein PEC-Postach³⁸

Der elektronische Kontakt mit Behörden wird vor allem zur Beschaffung von Informationen (91,8 %), zum Herunterladen von Formularen (79,9,3 %) und zum Online-Versand derselben (61,3 %) genutzt. Die elektronische Abwicklung ganzer Verwaltungsvorgänge wird bereits von 46,7% der Unternehmen in Anspruch genommen. eProcurement Plattformen öffentlicher Verwaltungen werden von 16,8% der Unternehmen genutzt, die meisten davon sind im Handels und Dienstleistungssektor zu finden.³⁹

6. Digitale Spaltung

Die OECD berücksichtigt in ihrer Definition zur Digitalen Spaltung nicht nur den Zugangsaspekt, sondern bezieht auch Unterschiede bezüglich der tatsächlichen Nutzung von Internet im Alltag mit ein. Hierbei gilt es zu berücksichtigen, dass sich allein durch das Vorhandensein der entsprechenden technologischen Strukturen noch nicht der gleichmäßige tatsächliche Zugang aller Bevölkerungsgruppen ergibt.

Eine ungleiche Verteilung des Zugangs zum Internet sowie die ungleiche Nutzung gehen einher mit einem ungleichen Zugang zu Verwaltungsleistungen und führen somit zu Ungleichheiten bezüglich der Ausübung politischer Rechte über das Internet (eDemocracy).⁴⁰ Voraussetzung für eGovernment sind somit ein verfügbarer und leistungsfähiger Netzzugang sowie die notwendigen Kenntnisse für die Benutzung.⁴¹

Im Bericht der Europäischen Kommission über die digitale Wettbewerbsfähigkeit Europas⁴² vom August 2009, werden **Europa** große Fortschritte im digitalen Sektor bescheinigt. Demnach nutzen 60 % der Europäer regelmäßig das Internet, 80 % von ihnen verfügen über einen schnellen Internetanschluss (gegenüber der Zahl von nur einem Drittel im Jahr 2004). Damit steht Europa in Bezug auf das Breitband-Internet an der Weltspitze. Die Hälfte der Privathaushalte und mehr als 80 % der Unternehmen verfügen über einen Breitbandanschluss.⁴³

Die in früheren Berichten bescheinigte Rückständigkeit **Italiens** ist aufgrund zahlreicher Bemühungen im

³⁷ eSüdtirol 2009-2013, S. 8

³⁸ Il Sole 24 Ore (27 dicembre 2011)

³⁹ ASTAT Informations- und Kommunikationstechnologien in den Unternehmen (2010), S 8

⁴⁰ Schedler, K. / Proeller, I. (2006), S. 261

⁴¹ Jansen, A.S. / Priddat, B.P. (2001), S. 154f.

⁴² Commission of the European Communities (2009)

⁴³ Europe's Digital Competitiveness Report (2010), ICT Country Profiles S34 ff.

eGovernment Bereich zum Teil überwunden worden. So erreicht Italien bei der territorialen Breitbandabdeckung mittlerweile 96 % der Bevölkerung, wobei in den ländlichen Gebieten immer noch nur 82 % der Bevölkerung mit Breitband-Internet versorgt werden. Italien belegt damit den 11. Platz in Europa. Nur 39 % der italienischen Haushalte verfügen über einen Breitband-Internetzugang. Damit reiht sich Italien im EU-Vergleich auf dem 24. Platz ein, dahinter liegen nur mehr Griechenland, Bulgarien und Rumänien. 84 % der Unternehmen in Italien verfügen über einen Breitband-Internetanschluss. Mit je 92 % führen Spanien, Frankreich und Finnland dieses Ranking an. Bezüglich der Internet-Nutzung bescheinigt der Bericht Italien eine leichte Steigerung gegenüber 2006, im europäischen Vergleich. Fast die Hälfte der Italiener nutzt das Internet regelmäßig und/oder häufig (etwa 48 % täglich oder fast täglich). Mit insgesamt 30% ist die Anzahl der Italiener die das Internet noch nie genutzt haben aber immer noch hoch. Die Fortschritte, mehr Menschen online zu bringen, sind nur graduell.

Der Ausschluss von Teilen der Bevölkerung von den Entwicklungen der Informationsgesellschaft stellt auch in Südtirol ein aktuelles Thema dar. In der **Autonomen Provinz Bozen-Südtirol** hatte zu Beginn des Jahres 2008 weniger als die Hälfte der insgesamt 116 Gemeinden einen Breitbandabdeckungsgrad von 90 oder mehr Prozent. Ende Dezember 2009 war es aufgrund einer Breitbandinitiative der Landesregierung gelungen, sämtliche Betriebe Südtirols mit mehr als drei Mitarbeitern bzw. 95 % der Betriebe mit drei oder weniger Mitarbeitern sowie 90 % der Bevölkerung mit einem Breitbandanschluss zu versorgen.⁴⁴ Die Breitbandinitiativen der Südtiroler Landesregierung wurden und werden seitens der Europäischen Kommission mit Beiträgen unterstützt, da es auf Grund der gebirgigen Landschaft für Privatinvestoren unattraktiv ist, abgelegene Gebiete an Breitbanddienste anzubinden.⁴⁵

Innerhalb 2013 sollen nun neben der kabellosen Breitbandanbindung alle 116 Gemeinden des Landes mit Glasfaserkabel erreicht werden. Dies macht es möglich, innerhalb dieser Zeit alle Betriebe und nahezu alle Haushalte mit Breitbandverbindungen über das Festnetz von mindestens 7 MBit/sec zu Marktpreisen zu versorgen. Am 12. Januar 2012 verabschiedete der Südtiroler Landtag schließlich das Gesetz zur Förderung der Erschließung des Landes mit Breitband (LG 2/12). Darin wird festgelegt, dass eine flächendeckende Anbindung der Industrie-, Handwerks-, Dienstleistungs- und Handelsunternehmen sowie die Privathaushalte mit 30 MBit/sec innerhalb 2015 und mit 100 MBit/sec innerhalb 2020 zu realisieren ist. Die von der Digitalen Agenda für Europa vorgegebenen Ziele werden damit sogar überboten (innerhalb 2020 Anbindung mit 100 MBit/sec für 50% der Haushalte und mit 30 MBit/sec für die restlichen 50%).

In den Leitlinien für die integrierte Programmplanung europäischer, nationaler und regionaler Mittel für die Regionalpolitik werden für den Bereich der Infrastrukturen und Telekommunikationsdienste folgende Stärken, Schwächen bzw. Chancen und Risiken festgestellt und der notwendige Handlungsbedarf abgeleitet:

Stärken und/oder Schwächen

- Einsatz der öffentlichen Verwaltung im Bereich der Telekommunikation, in Anbetracht eines Gebiets, das noch von einer Digitalen Kluft auf territorialer und sozialer Ebene charakterisiert ist.
- Die IKT werden vom Produktionssystem noch immer nicht genügend genutzt.

Chancen und/oder Risiken

⁴⁴ <http://www.provinz.bz.it/breitband/suedtirol/>

⁴⁵ Portel.de 2008

- Nutzung der starken Entwicklung der IKT, um orographische Barrieren bei der Verlegung des Breitbandnetzes zu überwinden und um einen allgemeinen Zugang zu digitalen und interaktiven Diensten zu schaffen.
- Entwicklung neuer Beschäftigungsgebiete für Tätigkeiten im IKT-Bereich.

Handlungsbedarf

- Zunahme der landesweiten Telekommunikationsinfrastrukturen besonders in Randgebieten und Nutzung verschiedener verfügbarer Technologien.
- Maßnahmen für einen intensiveren und gezielteren Gebrauch der IKT von Seiten der Bürger, der Unternehmen und der öffentlichen Verwaltung.

SÄULEN DER E-GOV.-STRATEGIE

1. eGovernment für alle

eGovernment richtet sich an alle Bürger und Unternehmen. Besondere Berücksichtigung finden die spezifischen Bedürfnisse behinderter und älterer Menschen. Auch die Interessen jener bleiben gewahrt, die sich an eGovernment nicht beteiligen. Neben dem traditionellen Verwaltungszugang (Briefpost, Telefon oder Schalter) werden neue Kommunikationswege zwischen Bürger und Verwaltung über elektronische Medien im Sinne einer Multikanalität realisiert. Für einen angemessenen Zugang zum Internet ist eine flächendeckende Breitbandversorgung notwendig.

2. eGovernment, Dienst am Bürger

Die Dienste der öffentlichen Verwaltung werden mit Hilfe der Informations- und Kommunikationstechnik einheitlich, einfach, bürgernah und (für beide Seiten) wirtschaftlich gestaltet. Die Realisierung der eGovernment-Angebote orientiert sich an den Bedürfnissen der Bürger und Unternehmen und setzt dort an, wo Mehrwerte für Bürger, Unternehmen und Verwaltung entstehen.

Dem Bürger und Unternehmen wird ein möglichst umfassender Service aus einer Hand geboten. Dies bedeutet, dass die meisten Dienste zeit- und ortsunabhängig über eine einzige virtuelle Anlaufstelle erreicht und online abgewickelt oder über eine zentrale Anlaufstelle (One-Stop-Shop) in Anspruch genommen werden.

3. eGovernment öffnet Verwaltung

Die öffentliche Verwaltung öffnet sich für Bürger und Unternehmen. Ein umfassendes Informationsangebot schafft Transparenz und ermöglicht allen Interessierten selbständig Informationen abzurufen. Ein freier und ungehinderter Zugang zu öffentlichen Informationen und Datenbeständen aus Politik und Verwaltung wird gewährleistet, wobei die Sicherheits- und Datenschutzrichtlinien eingehalten werden. Die Informationen sind benutzerfreundlich aufbereitet und elektronisch über ein ständig aktuelles und modernes Bürgernetz zugänglich.

Für die Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung werden zusätzliche elektronische Kommunikationswege angeboten, welche die traditionellen ergänzen. Durch die einfache Nutzung soll die sichere und zuverlässige elektronische Kommunikation zum primären Kommunikationskanal zwischen Bürgern und Verwaltung werden.

Die Verwaltung fördert und stärkt durch den Einsatz elektronischer Medien die inhaltliche Beteiligung an demokratischen (Meinungsbildungs-) Prozesse (z. B. Wahlen, Befragungen, Umfragen, usw.) der einzelnen Bürger.

4. eGovernment erneuert Verwaltung

Die Politik und Verwaltungsführung unterstützen mit Hilfe moderner Informations- und

Kommunikationstechnologien die Neuausrichtung der Verwaltung. eGovernment ist eine wichtige institutionelle Aufgabe, die für die Entwicklung einer zeitgemäßen und leistungsfähigen Verwaltung eine hohe Bedeutung hat. Die Mitarbeiter/innen der öffentlichen Verwaltungen nehmen in diesem Entwicklungsprozess eine zentrale Rolle ein. eGovernment leistet einen wichtigen Beitrag zur Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandortes. Zur Erreichung der angestrebten Ziele, stellen die beteiligten Akteure (Politik und Verwaltungsführung) alle notwendigen personellen und finanziellen Mittel bereit.

Der Weg zur papierlosen Verwaltung verlangt neue Werkzeuge und neue Formen der Arbeit. Ein zentrales Arbeitsinstrument der Verwaltung wird das Einholen von Dokumenten von Amts wegen über telematische Verbindungen. Bereits verfügbare Datenbestände werden von den Verwaltungen gemeinsam genutzt und vorhandene Informationen sind vom Bürger und Unternehmen nicht wiederholt vorzulegen. Dies trägt zur Verminderung von Bescheinigungen und Informationspflichten bei und senkt den bürokratischen Aufwand für Bürger und Unternehmen. Das elektronische Dokumenten-Management-System ist ein weiteres Arbeitsinstrument für die Umsetzung der papierlosen Verwaltung. Es unterstützt die Verwaltung der Daten und elektronischen Dokumenten, von deren Entstehung bis zur Archivierung.

Verwaltungsaufgaben werden effizient, wirtschaftlich und mit hoher Qualität erfüllt. Konstruktives Arbeiten und kurze Entscheidungswege sollen dies gewährleisten. Die Verwaltungsverfahren und Prozessschritte werden auf ihre Notwendigkeit hin überprüft, standardisiert und reorganisiert. Um eine möglichst durchgängige Digitalisierung von Verwaltungsverfahren zu erreichen, werden Rechtsnormen auf ihre „eGovernment-Tauglichkeit“ überprüft. Wenn notwendig, werden ganze Aufgabenfelder neu organisiert und geregelt.

5. eGovernment verlangt Kooperation

Erfolgreiches eGovernment basiert auf der Einbindung und der engen und vertrauensvollen Zusammenarbeit aller Akteure (Politik und Verwaltungsführung) der verschiedenen Verwaltungen. Die Verwaltung stellt die Bürger und die Unternehmen mit ihren Anliegen in den Vordergrund und denkt prozessorientiert.

Die Kommunikation zwischen den Verwaltungen erfolgt ausschließlich in elektronischer Form. Sie wird nach einheitlich technischen und organisatorischen Regeln umgesetzt. Die Bereitstellung und der Ankauf von technische Lösungen und Software erfolgt nach Kriterien der technischen Vereinbarkeit und der Vernetzung von Anwendungen.

QUERSCHNITTSTHEMEN

1. eGovernment baut auf Rechtssicherheit

eGovernment baut auf gesicherten Rechtsgrundlagen. Rechtssicherheit ist eine Bedingung für den Einsatz technischer Systeme. Auf die Rechtskonformität wird in der digitalen Abwicklung von Prozessen und in der elektronischen Kommunikation höchster Wert gelegt.

2. eGovernment ist sicher und vertraulich

IT-Sicherheit und datenschutzgerechtes eGovernment

Sicherheit und Datenschutz sind die Grundlagen für eGovernment. eGovernment Südtirol stellt die Vertraulichkeit, Verbindlichkeit, Authentizität und Integrität der Kommunikation sowie die Verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit der Systeme (Netzwerk- und Informationssicherheit) sicher. Die Verwaltung geht vertrauensvoll mit den personenbezogenen Daten der Bürger um. Dabei werden die Sicherheitsstandards und die gesetzlichen Normen konsequent eingehalten. Die Sicherheitsmechanismen werden dem Gefährdungspotential im jeweiligen Verfahren angepasst.

eGov.-Account Südtirol

eGovernment Südtirol realisiert ein zentrales **Management der digitalen Identitäten** (eGov.-Account Südtirol). Das System vergibt an die Nutzer der elektronischen Verfahren und personenbezogenen Kommunikation, eine einzige und eindeutige elektronische Identität. Zur Identifizierung, Registrierung und Authentifizierung der Nutzer werden einheitliche technische und organisatorische Standards eingesetzt, um die Sicherheitsanforderungen des jeweiligen Verfahrens zu berücksichtigen. Das System ist mit dem nationalen Standard und mit den technischen Infrastrukturen vereinbar.

3. Organisation

Behördenübergreifende Zusammenarbeit

eGovernment eröffnet Gestaltungspotentiale durch eine konsequente Nutzung der technischen Möglichkeiten und dient der Unterstützung organisatorischer Neuerungen: es wird ein kooperatives Verwaltungsmodell eingeführt, das behördenübergreifend auf die Bedürfnisse der Bürger und Unternehmen eingeht. Gemeinsame technische und organisatorische Vereinbarungen werden von allen Akteuren eingehalten.

Prozessoptimierung

Die Verwaltungsprozesse werden verbessert, strukturiert, modularisiert, standardisiert und reorganisiert. Unnötige Verfahrensschritte und Informationspflichten werden beseitigt, Medienbrüche wo möglich abgebaut. Dies sind notwendige Voraussetzungen, damit eGovernment-Lösungen entwickelt werden können. Eine Standardisierung im Umgang mit elektronischen Daten und Dokumenten, von deren Entstehung bis zur Archivierung, schafft ein einheitliches Prozessverständnis. Es trägt zur schnellen und

effizienten Abwicklung von internen und behördenübergreifenden Prozessen bei und verursacht geringere Kosten und mehr Transparenz.

Projektorientierung

eGovernment-Südtirol wird durch realisierbare und messbare Projekte umgesetzt.

4. Technische Infrastruktur

Infrastruktur, Basiskomponenten, Wiederverwendung, Technologieneutralität

Bei der technischen Umsetzung von eGovernment sollen die Informatiklösungen sicher, plattformunabhängig und möglichst nahtlos zusammenarbeiten, damit die Informationen auf effiziente und verwertbare Art und Weise ausgetauscht werden. Die Informatiklösungen sollen modular aufgebaut sein und mehrmals verwendet werden, um Kosten zu reduzieren und die Benutzerfreundlichkeit zu steigern. Infrastrukturen werden, wo es möglich ist, gemeinsam genutzt, Doppelgleisigkeiten und Insellösungen vermieden.

Die IT-Infrastruktur muss technologischen Entwicklungen Stand halten, bindet sich möglichst wenig an herstellerspezifische Technologien und garantiert offene Schnittstellen nach außen. Open-Source-Lösungen und Free-Software kommen vorzugsweise zum Einsatz, sofern die Qualitätsstandards und die Gesamtwirtschaftlichkeit in Anschaffung und Betrieb sichergestellt sind.

Behördenübergreifendes Leistungsangebot

Die elektronischen Dienste und Leistungen werden unabhängig von den Zuständigkeiten über eine einzige virtuelle Anlaufstelle, dem Bürgernetz, zeit- und ortsunabhängig angeboten. Im Bürgernetz steht dem Nutzer ein persönlicher Bereich zur Verfügung, den er nach erfolgreicher Authentifizierung seiner digitalen Identität erreicht. Hier stehen Funktionalitäten zur Verfügung, welche die Nutzung öffentlicher Leistungen erleichtern und die elektronische Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung unterstützen.

Die Dienste können zusätzlich über den Webauftritt der jeweils zuständigen Körperschaft erreicht und beansprucht werden. Das Serviceangebot wird nach einheitlichen Richtlinien einfach, verständlich und übersichtlich dargestellt. Orientierungshilfen unterstützen die Nutzer bei der Erledigung der Verfahren. Zudem hilft ein zentraler eGovernment-HelpDesk-Dienst bei Problemen weiter.

Der Weg zur papierlosen Verwaltung

Die Standardisierung der verwendeten Dokumente und Formate ist notwendig. Damit eine EU-weite Verwendung dieser Datenstrukturen möglich ist, werden europäische und internationale Standards berücksichtigt. Der Lebenszyklus von digitalen Dokumenten wird in einem zentralen Dokumenten-Management-System abgebildet. Die Verwaltungen verfügen über Informatiksysteme, welche das elektronische Protokoll und die Verwaltungsverfahren unterstützen. In diesen technischen Systemen sind die Daten und Dokumente lesbar sowie leicht und langfristig auffindbar. Dabei werden die gesetzlichen Archivierungsfristen eingehalten.

Kommunikation

Die neuen und sicheren Kommunikationswege zwischen Bürger und Verwaltung sind über elektronische Medien realisiert. Neben Internet/(zertifizierte)-eMail werden auch neue Kommunikationstechnologien wie T-Government [digitale TV-Technologie] und M-Government [Mobile] eingesetzt. Die zukünftige Entwicklungen und die Potentiale der neuen Kommunikationstechnologien werden berücksichtigt.

Um die Kommunikation zwischen den Systemen der Verwaltungen sicherzustellen, sind diese nach einheitlichen technischen und organisatorischen Regeln zu realisieren bzw. umzusetzen. Technische Lösungen und Software arbeiten möglichst nahtlos und vernetzt zusammen, um Daten und Dokumente auf effiziente und verwertbare Art und Weise auszutauschen. Die Dokumente und Daten werden zwischen Gemeinden und Landesverwaltung über gemeinsame Übermittlungsstandards und unter Einhaltung von entsprechenden Servicevereinbarungen ausgetauscht. Die Kommunikation mit Bürgern und Unternehmen erfolgt im Rahmen der Verwaltungsverfahren elektronisch und wird im persönlichen Bereich des Bürgernetzes sicher gestellt.

Gleiche Zugangsbedingungen

In der Gestaltung von Informationen und Verfahren im Internet werden die Leitlinien zur Barrierefreiheit der W3C-Organisation berücksichtigt, die den Zugang für alle zum Internet sicherstellen. Die konsequente Umsetzung der Breitbandstrategie schafft gleiche Zugangsbedingungen für alle. Dies ist vor allem im ländlichen Raum sehr wichtig.

5. Begleitung, Sensibilisierung und Marketing

Mitarbeiterpartizipation

Die Mitarbeiter/innen der Verwaltungen sind mit neuen Herausforderungen konfrontiert und tragen wesentlich zum Erfolg des eGovernment bei. Die aktive und frühzeitige Einbindung der Mitarbeiter/innen bei der Einführung neuer Technologien ist für den Erfolg von eGovernment unerlässlich. Die Mitarbeiter/innen sind stets aktuell über Projektfortschritte zu informieren und bereits beim Erkennen von Problemen und in die Erarbeitung von Lösungsansätzen einzubinden. Bei der Partizipation wird speziell darauf geachtet, Schlüsselanwender ausreichend einzubinden und sie mit Projektverantwortlichkeiten zu betrauen. Damit wird sichergestellt, dass sich diese bereits heute mit ihren zukünftigen Verantwortungsbereichen identifizieren können und die neuen Entwicklungen fördern und mittragen.

Personalentwicklung – Fortbildung

Mitarbeiter/innen sowie Führungskräfte werden frühzeitig mit den Neuerungen vertraut gemacht, um den Kundenerwartungen zu entsprechen. Besondere Bedeutung kommt der Nachhaltigkeit von Fortbildungsprogrammen zu. Unter der aktiven Beteiligung der Mitarbeiter/innen werden kontinuierlich bedarfsgerechte Fortbildungsprogramme entwickelt. Diese sind auf zukünftige Problemfelder, Rollen und Aufgaben ausgerichtet. Konkrete Fortbildungsmaßnahmen erfolgen parallel zur Umsetzung von eGovernment-Projekten. Sie stellen sicher, dass allen internen Akteuren ausreichend Zeit gegeben wird, die Arbeitsschritte zu verinnerlichen und beim Einsatz der eGovernment-Lösungen den Anforderungen gewachsen zu sein.

Das One-Stop-Shop-Prinzip erfordert von den Mitarbeiter/innen der öffentlichen Verwaltung fundiertes

Wissen über Prozessabläufe und interne Zuständigkeiten. Vor allem das Prozesswissen, d.h. das Wissen über die Verfahren, muss in ganz besonderem Maße vermittelt werden.

Externes Marketing

Die Entwicklung zur zeitgemäßen Verwaltung wird durch Kommunikations- und Marketinginitiativen unterstützt. Durch diese spezifischen Maßnahmen werden die Bürger, Unternehmen und Interessensvertretungen sensibilisiert, die eGovernment-Angebote zu nutzen. Im Rahmen einer aktiven Informations- und Schulungspolitik werden die verschiedenen Akteure (Bürger und Bürgerinnen, Verbände, Verwaltung und Politik) über die eGovernment-Entwicklung informiert. Über Anreizsysteme und Hilfefunktionen wird die Attraktivität der elektronischen Verwaltung gefördert.

6. Evaluierung

Um eine effektive, effiziente und wirtschaftliche Umsetzung des eGovernment-Programms und dessen Teilprojekte zu sichern, werden periodisch die Strategie- und Zielerreichung evaluiert und die Einhaltung des geplanten Ressourceneinsatzes überprüft. Auch die eGovernment-Dienste werden periodisch nach ihrer Akzeptanz, Qualität und Verwendung analysiert und bewertet. Die Ergebnisse der Evaluation fließen in die strategischen Ausrichtungen des eGovernment-Programms und in die Umsetzungspläne ein.

SCHWERPUNKTTHEMEN

Die eGovernment Strategie wird von allen Südtiroler Verwaltungen (Landesverwaltung, Gemeinden, Bezirksgemeinschaften, Sanitätsbetriebe, abhängige Betriebe und Anstalten der öffentlichen Verwaltung, Universität, Schulen, usw.) getragen und zwar im politisch-institutionellen, organisatorischen und technischen Bereich.

Die Entwicklung eigener strategischer eGovernment-Leitlinien innerhalb einzelner Körperschaften und Organisationseinheiten erfolgt unter enger Abstimmung und Einhaltung der Südtiroler eGovernment Gesamtstrategie. Folgende Verwaltungsbereiche werden im Hinblick auf die Umsetzung von elektronischen Behördendiensten schwerpunktmäßig behandelt:

1. Gemeinden

Es ist ein großes Anliegen der Gemeinden und Bezirksgemeinschaften ihre Dienste effizienter zu machen, zu modernisieren und besser auf die Bedürfnisse der Bevölkerung auszurichten. Mit der Einführung der elektronischen Behördendienste soll diese Herausforderung bewältigt werden. Demnach müssen in allen Gemeinden und Bezirksgemeinschaften die notwendigen Infrastrukturen aufgebaut werden, damit die Bürger, Vereine, Unternehmen ihre Behördengänge in elektronischer Form abwickeln können, ohne die Körperschaften aufsuchen zu müssen:

- Einführung der Protokoll- und Dokumentenverwaltung (DMS) in den Gemeinden und Bezirksgemeinschaften;
- Einführung der zertifizierten E-Mail-Post für die sichere und schnelle Kommunikation mit den Bürgern;
- Einführung der digitalen Unterschrift für die unterschriftsberechtigten Personen in den Gemeinden und Bezirksgemeinschaften;
- Schaffung eines einheitlichen und einfachen Zugangs zu den Dienstleistungen der Gemeinden und Bezirksgemeinschaften;
- Vereinfachung bzw. Neugestaltung der Verwaltungsverfahren, um Anträge und Meldungen vollständig und einfach über das Internet abzuwickeln, ohne persönlich Gemeinden und Bezirksgemeinschaften aufsuchen zu müssen;
- Dokumentenaustausches in elektronischer Form zwischen den öffentlichen Körperschaften;
- Datenaustausch zwischen den Körperschaften, um Daten nicht mehr von den Bürgern einzufordern, die bereits im Besitz der Körperschaften sind;
- Einführung des elektronischen Zahlungsverkehrs mittels ePayment;
- Nutzung der Bürgerkarte Südtirol für den sicheren Zugang zu den Online-Diensten und Datenbankabfragen.

2. Sanität

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
- zentrale Datenbanken und Telemedizin
- Online-Transaktionen im Gesundheits- und Sozialbereich

3. Schule

Die Schulen einschließlich der Landesberufsschulen müssen eine federführende Rolle bei der Ausbildung der Kinder und Jugendlichen in den neuen Technologien einnehmen. In diesem Sinne ist sicherzustellen, dass die Jugendlichen beim Übertritt in die Berufswelt entsprechende Kompetenzen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechniken vorweisen können, Zertifikate wie der ECDL-Führerschein sind Teil dieser Kompetenzen. Daneben hat Schule und Weiterbildung verstärkt eine Rolle bei der Vermittlung von IKT-Basiskompetenzen an Personen im Berufsleben und in Pension einzunehmen. Damit leisten sie einen bedeutenden Beitrag gegen das Phänomen des Digital Divide.

Die Aus- und Weiterbildung des Lehrpersonals im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik muss intensiv weitergeführt werden, genauso ist für die laufende Aktualisierung der technischen Infrastruktur an den Schulen, für angemessene Internetanbindungen aller Schulen und der Bildungseinrichtungen sowie für die frühzeitige Bereitstellung technischer Neuerungen im Bereich der IKT – auch in Pilotform - Sorge zu tragen.

Die Dienste der Schule werden von einem sehr großen Teil aller Personen vor allem jungen

(SchülerInnen) und mittleren Alters (Eltern) beansprucht. eGovernment-Angebote in diesem Bereich führen zu Erleichterungen für einen großen Anteil der Bevölkerung quer durch alle Bevölkerungs- und Einkommensschichten. In diesem Sinne legt dieses Programm einen besonderen Schwerpunkt auf die Bereitstellung von eGovernment-Diensten in der Schulwelt. Schwerpunkte dieser Initiativen sind:

- Weiterentwicklung des Themenportals Schule/Bildung; dieses soll eine wichtige Stütze für Eltern und Erziehungsberechtigte bei anstehenden Entscheidungen zum Bildungsweg ihrer Kinder sein;
- Aufbau einer interaktiven Kommunikationsplattform Schule – Schüler – Eltern. Ausschöpfen neuer Möglichkeiten der IKT-Technologie und sozialer Netze zur wirkungsvollen Gestaltung von Partezipation in der Schule;
- Umsetzung von eGovernment-Diensten: Schuleinschreibung der Jugendlichen aller Schultypen und –formen; online-Beantragung eines zeitweiligen Auftrages als Supplent; verschiedene Mitteilungen auf elektronischem Wege an die Eltern inklusive online-Bereitstellung der Zeugnisse.
- Messbarer Ausbau von eLearning-Aktivitäten als Ergänzung und Ausweitung des klassischen Schulunterrichts und als konkrete Alternative in der Erwachsenenbildung (etwa zur Förderung der eGovernment-Initiativen); LehrerInnen und Weiterbildnern, die mit Erfolg Lernen in virtuellen Klassenzimmer und Lernräume organisieren, gilt es zu fördern.

ANHANG ZUM STRATEGIEPAPIER

EGOVERNMENT SÜDTIROL

MAßNAHMENPLAN

Der Maßnahmenplan wird unter Berücksichtigung der strategische Ausrichtung und der Beurteilung der herrschenden Rahmenbedingungen erstellt. Die Arbeiten, die im Laufe der nächsten 12 Monate anstehen, sind detaillierter auszuarbeiten, die Arbeiten hingegen, die nicht während dieses Jahres in Angriff genommen werden, sind nur sehr grob angeführt. Für die Tasks ist auf alle Fälle die verantwortliche Struktur oder eine Person und ein grober Zeitplan festzuhalten. Für die Arbeiten der nächsten 12 Monate liegt eine Projektdokumentation vor.

Der Plan wird halbjährig auf seine Korrektheit überprüft, nicht erreichte Ziele oder notwendig gewordene Änderungen am Plan werden festgehalten. Dies ist auch der Zeitpunkt an dem der Maßnahmenplan weiterentwickelt werden muss. Der Maßnahmenplan wird von der Lenkungsgruppe eGovernment verabschiedet.

1. Technische Infrastruktur

- **Breitband**
Zeitraum: 01/01/2010 – 30/06/2014
Verantwortliche Struktur: Abteilung Tiefbau, Abteilung Informationstechnik
 - Flächendeckende Versorgung der Bevölkerung und Betriebe mit Breitband-Internet
 - Weitere Umsetzung der Breitbandinitiative der Südtiroler Landesverwaltung

- **Dokumentenmanagementsystem (DMS), Archivierung und Langzeitarchivierung in der Landesverwaltung**
Zeitraum: 01/01/2010 – 31/12/2014
Verantwortliche Struktur: Organisationsamt, Abteilung Informationstechnik, SIAG
 - „Dematerializzazione“ von Archiven der Landesverwaltung evtl. auch über „hybride Dienste“
 - Aufbau eines Archivierungssystems (Ausschreibung eines entsprechenden Dienstes) – bis 01/06/2012
 - Optimierung der Verwaltungsverfahren der Landesverwaltung und Unterstützung durch Workflowsysteme

- **Elektronische Beschluss- & Dekretfassung in der Landesverwaltung**
Zeitraum: 01/01/2010 – 31/12/2012

Verantwortliche Struktur: Organisationsamt, Abteilung Informationstechnik

- Elektronische Umsetzung des Prozesses der Beschlussfassung der Landesregierung, Integration in die elektronische Dokumentenverwaltung und in das ERP-System.
- Elektronische Umsetzung des Erstellens der Dekrete der Landesräte und der Abteilungsdirektoren
- Standardisierung der Abläufe und der Struktur der Dokumente

• **Formularserver**

Zeitraum: 01/09/2010 – 31/12/2014

Verantwortliche Struktur: Landesinstitut für Statistik - ASTAT

- Sammlung des Formularangebots der Südtiroler Verwaltungen auf einem Formularserver
- Ausbau des Angebotes von interaktiven Formularen und Online-Diensten für die gesamte öffentliche Verwaltung Südtirols im Service-Katalog des Bürgernetzes
 - 20 % PDF-Webformulare – bis 31/12/2012
 - 70 % PDF-Webformulare – bis 31/12/2014
- Weiterentwicklung und Umsetzung des Formular-Style-Guide (behördenübergreifende Standards)
- Weiterentwicklung der Formulare hin in Richtung medienbruchfreie, vollständig interaktive Dienste samt Einbindung von Anlagen und Daten aus dem Backoffice, Auskunfts- und Bezahloptionen, elektronischer Signatur mit Integration in das Backoffice der Verwaltungen.
- Umsetzung der elektronischen Übermittlung der Daten an die Verwaltung und Definition der Schnittstelle für eine medienbruchfreie Weiterverarbeitung der Formulardaten in den Fachanwendungen
- Definition der Schnittstellen für elektronische Signatur und Zahlungsverfahren, Online-Datenintegration aus externen Quellen und Einbindung von Anlagen.

• **ePayment-Infrastruktur**

Zeitraum: 01/01/2011 – 31/12/2013

Verantwortliche Strukturen: Abt. Informationstechnik, SIAG, Abt. Finanzen

- Einbindung in die bestehenden Basiskomponenten der IT-Infrastruktur der Verwaltungen
- Weiterentwicklung von offenen Standards für eine einfache, günstige und sichere Abwicklung der Zahlungsprozesse
- Abbildung alternativer Zahlungsverfahren (Online-Überweisung, Kreditkarte, usw.)
- Umsetzung des Standard-Bezahlprozesses der Landesverwaltung
- Anbindung der ePayment-Infrastruktur in die Buchhaltungssysteme und Anwendungen der Verwaltungen.

• **Standardinfrastruktur für den Dokumentenaustausch zwischen Körperschaften**

Zeitraum: 01/01/2011 – 31/12/2012

Verantwortliche Strukturen: Gemeindenverband, Abt. Informationstechnik, SIAG

- Standardisierte Austausch von elektronischen Dokumenten zwischen öffentlichen Körperschaften gemäß den nationalen Standards (porte di dominio – ICAR)
- Definition und Schaffung der organisatorischen Voraussetzungen und der Verfahren, evtl.

- Abschluss der notwendigen Vereinbarungen „accordi di servizio“
 - Austausch von Dokumenten zwischen Gemeinden und Landesverwaltung im Rahmen von Verwaltungsverfahren.
 - Unterstützung des digitalen Dokumentenaustausches durch Workflowsysteme bei speziellen Verfahren.
- **Authentifizierung (ID-Management)**
 - Zeitraum: 31/05/2010 – 30/09/2012**
 - Verantwortliche Struktur: Abteilung Informationstechnik, SIAG**
 - ID-Management natürlicher Personen, unterschiedliche Authentifizierungsmethoden je nach Sicherheitsstufe (Bürgerkarte, zertifizierter Account)
 - ID-Management juristischer Personen
 - Konsolidierung der bestehenden Authentifizierungssysteme
 - Sicherung der Kompatibilität mit der ICAR Infrastruktur
-

2. Bürgerkarte Südtirol (Carta Provinciale dei Servizi)

Zeitraum: 01/01/2012 – 31/12/2014

Verantwortliche Struktur: Abteilung Informationstechnik, Gemeindenverband, SIAG

- Ausbau des Dienstangebotes über die Bürgerkarte
 - Konsolidierung bestehender Dienste bzw. Karten und Bereitstellung über die Bürgerkarte – bis 30/06/2013
 - Ausweitung der Nutzung der Bürgerkarte auf Dienste des Gesundheitswesens – ab 30/06/2012
-

3. Einheitliche Einkommens- und Vermögenserfassung (EEVE)

Zeitraum: 01/01/2012 – 31/12/2013

Verantwortliche Struktur: Abteilung Sozialwesen, Abteilung Informationstechnik

- Analyse integrierbarer Systeme
 - Integration weiterer Dienste und Ausbau der notwendigen Datenbanken
 - Realisierung der Online-Dienste
-

4. Portale

- **Bürgernetz**

Zeitraum: 01/01/2011 – 31/12/2013

Verantwortliche Struktur: Abteilung Informationstechnik, SIAG

- Weiterentwicklung des Gesamtkonzepts (Serviceportal, Themenportale usw.)

- Definition der Führung und Gestaltung des Bürgernetzes
 - Konzeption und Realisierung des mobilen Bürgernetzes
 - Einhaltung der Barrierefreiheit/W3C WAI
- **Persönlicher Bereich des Bürgers**
 - Zeitraum: 01/01/2011 – 31/12/2012**
 - Verantwortliche Struktur: Abteilung Informationstechnik, SIAG**
 - Ausarbeitung und Umsetzung des Konzepts zum privaten Portal des Bürgers mit Profilierung (Funktionalitäten)
 - Bürgerportal: Dokumentenaustausch zwischen Bürgern und Körperschaften, Einsichtnahme in verfahrensrelevante Dokumente vonseiten der betroffenen Bürger, Information über den aktuellen Stand des Verwaltungsverfahrens, Sammlung der Anträge und Verwaltung der Vorlagen für die Anträge
-

5. eGovernment HelpDesk-Dienst

Zeitraum: 01/01/2011 – 31/12/2012

Verantwortliche Struktur: Abteilung Informationstechnik, SIAG

- Definition eines Konzeptes für ein behördenübergreifendes eGovernment-Helpdesks (Organisatorischer Helpdesk, Einheitsschalter, Technische Unterstützung, Bürgerkarte)
 - 1st Level Support: technischer Support für Bürgerkarte und technische Probleme
 - 2nd Level Support: inhaltlicher Support bei on-line-Verwaltungsverfahren
-

6. eGovernment-Dienste

- **Umsetzung folgender eGovernment Dienste der Sanität und des Sozialwesens im Zuge der Einführung der Bürgerkarte**

Zeitraum: 30/06/2012 – 31/12/2014

Verantwortliche Strukturen: Ressort für Familie, Gesundheit und Sozialwesen, Sanitätsbetrieb

- Elektronische Verschreibungen
 - Gesundheitsbefunde online
 - Teile des elektronischen Gesundheitsfaszikels
 - Elektronische Zahlungsmöglichkeiten für Tickets
 - Familienkarte
- **Ausbau der eGovernment-Dienste der Landesverwaltung**
 - Zeitraum: 01/01/2012 – 31/12/2014**
 - Verantwortliche Strukturen: zuständige Abteilungen**
 - Ausweitung des Förderverfahrens im Handwerk auf alle Wirtschaftssektoren, die im

- Landesgesetz 4/97 geregelt sind
 - Online-Zugang zu Höfekarrei und Auszahlungen der Zahlstelle im Bereich Landwirtschaft
 - Online-Ansuchen für Landwirtschaftlichen Benzin (UMA)
 - Online-Anmeldung für Zweisprachigkeitsprüfungen
 - Ausgewählte Prozesse im Bereich Mobilität und Schule

- **eDemocracy**
 - Zeitraum: 01/06/2011 – 31/12/2014**
 - Verantwortliche Struktur: Presseamt, Abteilung Informationstechnik**
 - Ausbau interaktiver Kommunikationsmöglichkeiten zwischen Bürgern und Entscheidungsträgern in Politik und Verwaltung
 - Ausnutzung der Möglichkeiten, die social networks bieten

- **Reorganisation von Prozessen in der Landesverwaltung**
 - Zeitraum: 01/01/2011 – 30/06/2014**
 - Verantwortliche Struktur: Organisationsamt, eGovernment-Lenkungskomitee**
 - Ex-Ante Überprüfung von neuen Regelungen und Gesetzen auf ihre eGovernment-Tauglichkeit und auf die Kosten
 - Standardisierung der Verfahren über Abteilungs- und Verwaltungsgrenzen hinaus
 - Abbau unnötiger Verfahrensschritte und Genehmigungsinstanzen

- **Online-Abwicklung von Genehmigungen**
 - Zeitraum: 01/01/2012 – 30/06/2013**
 - Verantwortliche Struktur: Generaldirektion PAB, Abteilung Informationstechnik**
 - Bewertung jener Genehmigungsverfahren, deren Umsetzung Bürgern und Betrieben den größten Vorteil bringen
 - Erstellung eines Konzeptes zur Entwicklung von Lösungen für das Ausstellen von Genehmigung (Rahmen für organisatorische und informationstechnische Umsetzung, Phasenplan der Umsetzung)
 - Umsetzung der ersten Dienste mit hohem Nutzungswert.

- **eGovernment-Dienste in der Schule**
 - Zeitraum: 01/07/2012 – 31/12/2014**
 - Verantwortliche Struktur: Bereich Bildung, Abteilung Informationstechnik**
 - Schuleinschreibung an allen Schultypen – bis 01/02/2013
 - Kommunikation Schule – Eltern, in Phasen – bis 30/06/2013
 - On-line-Bereitstellung der Zeugnisse – bis 30/04/2014

7. Begleitung, Sensibilisierung und Marketing

- **Konzipierung und Ausbau der Schulungsangebote für Mitarbeiter (z. B. eLearning).**
 - **Interne Marketingstrategie**
 - Zeitraum: ab 01/09/2010 fortlaufend**
 - Verantwortliche Strukturen: Kommunikationsteam, Abteilung Personal**
 - Klares Commitment der Politik und der Verwaltung (kontinuierliches Informations- und Schulungsangebot für Politik und Verwaltungsführung).
 - Begleitung bei Neuerungen
 - Aufbau von Online-Schulungsangeboten: Vorbereitung der Marketing- und Schulungsmaßnahmen im Rahmen des eGovernment-Programms, die auf elektronischem Wege transportiert werden sollten
 - Einrichtung eines Systems zu Aufbau der notwendigen, neuen Skills und starke Unterstützung durch Führungsebene – nicht nur durch eLearning

 - **Externes Marketing**
 - Zeitraum: ab 01/09/2010 fortlaufend**
 - Verantwortliche Strukturen: Kommunikationsteam**
 - Aktive Informationsstrategie über den Stand der Umsetzung und die weitere geplante Vorgangsweise und Realisierung. Bewerben der eGovernment-Dienste, Förderung der Nutzung der Bürgerkarte
 - Konzeption und Umsetzung einer Imagekampagne
 - Schaffen von Anreizen zur Nutzung von der elektronischen Dienste
 - Trainingsmöglichkeiten im Netz (z. B. Videoanleitungen)
 - Initiativen zur gewinnbringenden Nutzung neuen Technologien, Beratung und Schulungsmöglichkeiten vor Ort (eGov-Stand in Gemeinden, Einführungen an Schulen, Schulungsmöglichkeit für Interessensvertretungen?)
-

8. Evaluierung

Zeitraum: 01/06/2012 – 31/12/2014

Verantwortliche Strukturen: Lenkungskomitee eGovernment, ASTAT

- Periodische Erhebung der Bedürfnisse der Bürger, um dadurch auch Entwicklungen ableiten zu können.
- Kontinuierliche Erhebung des Umsetzungsstandes des Programms und der Projekte
- Erhebung des Fortbildungsbedarf
- Erhebung des Standes und Akzeptanz der eigenen Mitarbeiter
- Definition von Indikatoren:
 - Umfang der Nutzung
 - Verfügbarkeit des Dienstes
 - Aufgetretene Fehler
 - Beanspruchung des HelpDesk
 - Benutzerzufriedenheit

- Indikatoren festlegen für Qualität und Performance
 - halbjährliche Evaluation.
 - Für diese Zwecke wird ein Programm- Projekt Management Team eingesetzt, dem eine Struktur für das Monitoring und Evaluierung bereitgestellt wird.
 - Externe Evaluierung: Über Nutzerbefragungen wird die Qualität und die Zufriedenheit elektronischen öffentlichen Leistungen erhoben und gilt als Basis für Verbesserungsmaßnahmen.
-

9. Datenschutz

Zeitraum: 01/07/2010 – 30/06/2012

Verantwortliche Struktur: Generaldirektion mit Abteilung Informationstechnik

- Festlegung behördenübergreifender Sicherheitspolicies für die Datenübertragung und Datenhaltung.
- Definition der Verantwortlichkeiten (IT-Sicherheitsbeauftragter und Datenschutzbeauftragter)

Literaturverzeichnis

ASTAT INFORMATION (2011) Erwerbstätigkeit in Südtirol – 3. Quartal 2011, Jänner 2012, Nr. 3 Abteilung 8 – Landesinstitut für Statistik. Bozen: Autonome Provinz Bozen

ASTAT INFORMATION (2008): PC- und Internetnutzung in den Südtiroler Haushalten. Mehrzweckerhebung der Haushalte – 2008. Nr.39, Oktober 2008. Abteilung 8 – Landesinstitut für Statistik. Bozen: Autonome Provinz Bozen.

ASTAT INFORMATION (2011): Informations- und Kommunikationstechnologien in den Unternehmen 2010. Mai 2011, Nr. 30. Abteilung 8 – Landesinstitut für Statistik. Bozen: Autonome Provinz Bozen.

ASTAT INFORMATION (2009): Tätigkeitsbereich und Größe der Unternehmen 2001 - 2008. Mai 2009, Nr. 27. Abteilung 8 – Landesinstitut für Statistik. Bozen: Autonome Provinz Bozen. Online in Internet: URL: http://www.provinz.bz.it/astat/de/service/846.asp?redas=yes&259_action=300&259_image_id=144244 [31.07.2009].

ASTAT STATISTISCHES JAHRBUCH(2011): Volkswirtschaftliche Gesamtrechnung Südtirol , Kapitel Nr. 12. Abteilung 8 – Landesinstitut für Statistik. Bozen: Autonome Provinz Bozen.

AUTONOME PROVINZ BOZEN-SÜDTIROL (2007): Operationelles Programm 2007-2013 – Ziel Regionale Wettbewerbsfähigkeit und Beschäftigung. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung. Amt für europäische Integration: Bozen. Online in Internet: URL: http://www.provinz.bz.it/europa/download/OP_RWB_EFRE_PAB.pdf [12.10.2008].

AUTONOME PROVINZ BOZEN-SÜDTIROL (2008): Regionale Kohäsionspolitik 2007-2013. Strategisch-operatives Programmplanungsdokument im Sinne des CIPE Beschlusses 21. Dezember 2007, Nr. 166. Leitlinien für die integrierte Programmplanung europäischer, nationaler und regionaler Mittel für die Regionalpolitik. Online in Internet: URL: http://www.provinz.bz.it/europa/download/DUP_deutsch.pdf [12.15.2010].

BROADBAND 44+ (2008): 1.000ster Breitband-Kunde geehrt. 10.10.2008. Broadband 44+. HighSpeed-Internet für Südtirol. Online in Internet: URL: http://www.broadband44.net/news/single-view/article/1000ster-breitband-kunde-geehrt.html?tx_ttnews%5BbackPid%5D=1&cHash=f67167ffe5 [23.11.2008].

CNIPA – CENTRO NAZIONALE PER L'INFORMATICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (2007): Linee strategiche volte ad indirizzare le amministrazioni nella predisposizione del piano triennale per l'informatica 2008-2010. Online in Internet: URL: http://www.cnipa.gov.it/site/_files/Linee%20Strategiche%20CNIPA%202008-2010%20firmate.pdf [03.03.2010].

CNIPA – CENTRO NAZIONALE PER L'INFORMATICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (2009): Linee strategiche volte ad indirizzare le amministrazioni nella predisposizione del piano triennale per

l'informatica 2010-2012. Online in Internet: URL:
<http://www.cnipa.gov.it/html/docs/LINEE%20STRATEGICHE%202010-2012b.pdf> [12.05.2010].

CNIPA – CENTRO NAZIONALE PER L'INFORMATICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (2010): Il piano triennale. Online in Internet: URL: [http://www.cnipa.gov.it/site/it-IT/Attivit%
c3%a0Pianificazione/Il_Piano_Triennale/](http://www.cnipa.gov.it/site/it-IT/Attivit%c3%a0Pianificazione/Il_Piano_Triennale/) [15.03.2010].

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES (2011): Digital Agenda for Europe 2010 – 2020 . Annual Progress Report 2011 [22.12.2011].

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES (2010): Europe's Digital Competitiveness Report. ICT Country Profiles – Italy pag. 34;35 [17.05.2010].

CUCCINIELLO, M. (2008): Il quadro normativo e il contesto istituzionale. In: *CUCCINIELLO, M. /NASI, G.:* L'attuazione dell'e-government in Italia: retorica o realtà? White Paper n. 4/2007, OCAP Osservatorio sul Cambiamento delle Amministrazioni Pubbliche. SDA Bocconi. Mailand: EGEEA, S. 1-21.

E-SÜDTIROL 2009-2013: Aktionsplan für die Entwicklung der Informationsgesellschaft in Südtirol, Version BETA 1.0 vom 29.12.09

EUROPA.EU-PORTAL(2009): Kommissionsbericht: Digitale Wirtschaft kann Europa aus der Krise führen. Pressemeldung vom 04.09.09. Online in Internet: URL: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/09/1221&format=HTML&aged=0&language=DE&guiLanguage=en> [10.10.2009].

EUROPÄISCHE KOMMISSION - GENERALDIREKTION PRESSE UND KOMMUNIKATION (2002): Auf dem Weg zur Europäischen Wissensgesellschaft. Die Informationsgesellschaft in der Europäischen Union. Online in Internet: URL: <http://ec.europa.eu/publications/booklets/move/36/de.pdf> [15.03.2008].

EUROPÄISCHE KOMMISSION – INFORMATIONSGESELLSCHAFT UND MEDIEN KOM (2008) 199: Vorbereitung der digitalen Zukunft Europas i2010 – Halbzeitüberprüfung. SEK (2008) 470, Bände 1, 2, 3, April 2008. Online in Internet: URL: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/annual_report/2008/i2010_mid-term_review_de.pdf [23.10.2008].

GOVERNO ITALIANO – PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI (2009): Il nuovo codice dell'amministrazione digitale (CAD). Online in Internet: URL: http://www.governo.it/GovernoInforma/Dossier/codice_amministrazione_digitale/ [11.03.2010].

JANSEN, A. S. / PRIDDAT, B. P. (2001): Electronic Government. Neue Potentiale für einen modernen Staat. Stuttgart: Klett-Cotta.

KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN (2002) 28. Mai, KOM 263: Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen. eEurope 2005: Eine Informationsgesellschaft für alle. Aktionsplan zur Vorlage im

Hinblick auf den Europäischen Rat von Sevilla am 21./22.Juni 2002, 28.05.2002. Online in Internet: URL: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0263:FIN:DE:PDF> [15.12.2007].

KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN (2003a) 11. Februar, KOM 66: Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament, den Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen. eEurope 2002 Abschlussbericht. Online in Internet: URL: http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/site/de/com/2003/com2003_0066de01.pdf [27.11.2007].

KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN (2003b) 26. September, KOM 567 : Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen. Die Rolle elektronischer Behördendienste (eGovernment) für die Zukunft Europas, SEK 7. Bibliographie 249 (2003) 1038. Online in Internet: URL: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_de.pdf [17.10.2007].

KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN (2006) 19. Mai, KOM 215: Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen: i2010 – Erster Jahresbericht über die europäische Informationsgesellschaft. SEC(2006) 604. Online in Internet: URL: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0215:FIN:DE:PDF> [15.10.2007].

KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN (2005) 1. Juni, KOM 229: Mitteilung der Kommission an den Rat, das europäische Parlament, den europäischen wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen. „i2010 – Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung“. 01.06.2005, SEC(2005) 717. Online in Internet: URL: http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/site/de/com/2005/com2005_0229de01.pdf [17.12.2007].

NEURONI, A. C. (2007): Was will der Staat im Web? eGovernment-Konzepte in der Schweiz, Italien und Frankreich im Vergleich. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.

PORTEL.DE (2008): EU billigt 141 Mio. Euro Beihilfe für Breitband in Deutschland – DJ, 03.07.2008 - 12:54. Portal für den deutschen Telekommunikationsmarkt. Online in Internet: URL: <http://www.portel.de/nc/nachricht/artikel/19573-eu-billigt-141-mio-eur-beihilfe-fuerbreitband-in-deutschland-dj/> [19.01.2010].

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI – MINISTRO PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E' L' INNOVAZIONE (2008): Il piano E-government 2012. URL: http://www.governo.it/GovernoInforma/Dossier/piano_e_gov_2012/e-gov_parte_seconda.pdf [24.08.2009].

REINERMANN, H. / VON LUCKE, J. (2000) : Speyerer Definition von Electronic Government. URL: <http://www.foev-speyer.de/ruvii/SP-EGov.pdf> [19.01.2010].

ROMANO, A. / MARASSO, L. / MARINAZZO, M. (2008): Italia chiama e-government. Molta tecnologia, poca innovazione, ancora troppa distanza dal cittadino. Milano:Edizione Angelo Guerini e Associati SpA.

SCHEDLER, K. / PROELLER, I. (2006): New Public Management. 3. Aufl. Bern, Stuttgart, Wien: Verlag Paul Haupt.

SÜDTIROLER-LANDTAG (2009): Wortprotokoll der 5. Sitzung vom 13. Jänner 2009. Resoconto integrale della seduta n. 5 del 13. gennaio 2009. XIV Legislaturperiode 2008 – 2013. Online in Internet: URL: <http://www.consiglio-bz.org/it/attualita/resoconti-integrali.asp?> [20.01.2009].