



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

Version 2.0

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einführung.....	5
1.1. Einführung zur Informationsgesellschaft.....	5
1.2. Die aktuelle Situation in der Autonomen Provinz Bozen- Südtirol	6
2. Leitlinien	8
2.1. Europäischer und italienischer Aktionsplan	8
2.1.1. Hauptziele des europäischen Aktionsplans	8
2.1.2. Hauptziele des italienischen Aktionsplans.....	8
3. Aktionsplan der Autonomen Provinz Bozen.....	10
3.1. Vision.....	10
3.2. Ziele von eSüdtirol.....	10
3.3. Flächendeckender Internetzugang (Breitbandverbindung)	11
3.3.1. Glasfasernetz und Wlan	12
3.3.2. Zugang zu Breitbandtechnologie zu wettbewerbsfähigen Preisen auch für geografisch benachteiligte Gebiete	13
3.3.3. Entscheidungen der Landesregierung	14
3.4. eGovernment	15
3.4.1. eGovernment-Ziele.....	15
3.4.2. Definition eGovernment.....	16
3.4.3. Interaktionsstufen	16
3.4.4. eGovernment-Kanäle	16
3.4.5. Gestaltungsbereiche.....	17
3.4.5.1. Strategie.....	18
3.4.5.2. Struktur.....	19
3.4.5.3. Potentiale	20
3.4.5.4. Kultur.....	23
3.4.6. Rahmenbedingungen des eGovernment.....	25
3.5. Digitale Alphabetisierung, Aus- und Weiterbildung, E-Learning.....	27

3.5.1.	Digitale Alphabetisierung der Kinder und Jugendlichen (Schulbildung).....	28
3.5.2.	Beschreibung der Mindestkenntnisse im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik beim Übertritt in die Berufswelt.....	29
3.5.3.	Post-schulische digitale Alphabetisierung (ständige Aus- und Weiterbildung)	30
3.5.4.	Spezifische digitale Alphabetisierung (Kompetenzzentren).....	31
3.5.5.	eLearning	31
3.5.6.	Breitbandnetz-Zugang für Schulen und Forschungseinrichtungen	32
3.6.	Vermeidung und Überwindung des „digital divide“	32
3.6.1.	Verbreitung der neuen Technologien bei Privatpersonen und in Familien	33
3.6.2.	Maßnahmen für ältere Mitbürger	35
3.6.3.	Zugang zu Online-Dienste für Menschen mit Behinderung und für psychisch Kranke	35
3.7.	Schaffung eines dynamischen Umfeldes für den elektronischen Geschäftsverkehr (E-Business).....	36
3.7.1.	Verstärkter Einsatz der Informationsgesellschaft zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandorts Südtirol....	37
3.7.2.	Verbreitung der neuen Technologien in den privatwirtschaftlichen Unternehmen.....	38
3.7.3.	E-Commerce und M-Commerce.....	39
3.7.4.	Südtiroler Unternehmerportal	40
3.7.5.	Gründung neuer Dot.Com Unternehmen.....	41
3.7.6.	Telearbeit	42
3.7.7.	Tourismus: Nutzung der Potentiale der neuen Technologien...	42
3.8.	Einführung von E-Health und Tele-Medizin-Lösungen	43
3.8.1.	Restrukturierung der Infrastrukturen.....	43
3.8.2.	Telemedizin: Realisierung eines Krankenhausinformationssystems (KIS).....	44
3.8.3.	Information im Gesundheits- und Sozialbereich (Portal für Gesundheit und Soziales)	45

3.9. Ausbau des Einsatzes der Informations- und Kommunikationstechnik im Sozialbereich	45
3.9.1. Verbesserung der Qualität der Betreuungsleistungen	46
3.9.2. Erleichterung der Betreuungs- und Verwaltungstätigkeiten für die Mitarbeiter im Sozialbereich.....	47
3.10. Aufbau von Kompetenzzentren.....	47
3.10.1. Aufbau der Kompetenzzentren für Datenschutz, Open Source Software und Datensicherheit	48
3.11. Koordination des Aktionsplanes mit den anderen Fachplänen des Landes	49
3.11.1. Einrichtung einer Lenkungsgruppe für die Koordination des „eSüdtirol 2004-2008“-Fachplanes mit den anderen Fachplänen des Landes	49
3.12. Koordination der Informations- und Kommunikationstechnik in den Lokalverwaltungen.....	50
3.12.1. Koordination der Informations- und Kommunikationstechnik in den Lokalverwaltungen durch das Landeskompetenz- zentrum	50
4. Umsetzung der Maßnahmen des Aktionsplans und Fortschreibung Aktionsplan	51
4.1. Umsetzung der im Aktionsplan vorgeschlagenen Maßnahmen.....	52
4.2. Überwachung der Umsetzung und Fortschreibung des Aktionsplans	52
5. Begutachtungsverfahren	54

1. Einführung

1.1. Einführung zur Informationsgesellschaft

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

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

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

Die Herausforderung für die Regierungen aller Ebenen besteht in der Förderung der Innovation und der technischen Entwicklung sowie in der Sicherstellung des gleichberechtigten Zugangs aller Bürger zur Informationsgesellschaft. Aus diesen Überlegungen heraus kann sich die Autonome Provinz Bozen der weltweiten Entwicklung der Informationstechnologien nicht entziehen und muss Strategien entwickeln, um die Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien auch auf dem eigenen Territorium voranzutreiben. Dieses für die lokalen Öffentlichen Verwaltungen wichtige Thema wurde bereits im „Einheits-Programmplanungsdokument für die Ziel-2-Gebiete“, Maßnahme 2.2 „Verbreitung der Informationstechnologien in ländlichen Gebieten“ vorgesehen.

Dieses Planungsdokument integriert sich in die Strategien der Europäischen Union (Plan „eEurope 2005“).

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

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

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

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

Bei der Einführung der Informations- und Kommunikationstechnologien in der Öffentlichen Verwaltung in Südtirol wurden in den letzten Jahren große Fortschritte gemacht. Alle Gemeinden, Sanitätsbetriebe sowie die Landesverwaltung können über E-Mail kontaktiert werden. Ein Grossteil der Gemeinden sowie alle Abteilungen und Ämter der Landesverwaltung haben ihren Web-Auftritt.

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

Was die Infrastrukturen anbelangt, ist seit einigen Jahren Slnet (South Tyrolean Information Network) aktiviert, das Landesnetzwerk, welches alle lokalen öffentlichen Körperschaften auf dem Gebiet der Provinz Bozen verbindet. Um auf zukünftige Herausforderungen besser vorbereitet zu sein, hat die Landesregierung die Gründung der Firma Brennercom unterstützt, die unter anderem im Bereich der Verlegung des Glasfasernetzes in Südtirol tätig ist.

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

2. Leitlinien

2.1. Europäischer und italienischer Aktionsplan

2.1.1. Hauptziele des europäischen Aktionsplans

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

2.1.2. Hauptziele des italienischen Aktionsplans

- Digitale Alphabetisierung der Gesellschaft;
- Beseitigung des "digital divide" (der Zweiklasseninformationsgesellschaft);
- E-Business;
- Telearbeit;
- Ausbau des Netzzugangs auf Breitbandtechnologie-Basis ;
- Einführung der digitalen Unterschrift;
- Digitales Meldeamtsregister;
- E-Learning;
- Modernisierung der öffentlichen Verwaltung;

- Informatisierung der Protokollverwaltung;
- Ausbau der E-Procurement-Anwendungen;
- Garantie einer Grundausbildung im Bereich der Informationstechnik;
- Ausbildung von Spezialisten im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik.

3. Aktionsplan der Autonomen Provinz Bozen

3.1. Vision

Innerhalb von fünf Jahren sind die technischen, organisatorischen und kulturellen Voraussetzungen geschaffen, damit die Informations- und Kommunikationstechnik und deren Dienste im Lande eingesetzt werden, mit dem Ziel, dass

- die Unternehmen kostengünstiger und marktgerechter Produkte und Dienste anbieten können,
- die Verbände und die Verwaltungen auch über das Netz wirtschaftlicher, rascher und benutzerfreundlicher die Dienste bereitstellen können,
- die Bürger, die über das Netz angebotenen Dienste und Informationen gezielt und fachkompetent in die berufliche und persönliche Weiterentwicklung einbringen können.

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

3.2. Ziele von eSüdtirol

In einer Analyse der Informationsgesellschaft wurden folgende Ziele für die Autonome Provinz Bozen-Südtirol erarbeitet:

- Bereitstellung der erforderlichen Infrastrukturen für die Entwicklung der Informationsgesellschaft. Diese Infrastrukturen sind auch von

den peripheren Zonen der Provinz zugänglich (Netzzugang auf Breitbandtechnologie-Basis);

- Moderne öffentliche Online-Dienste und Modernisierung der lokalen öffentlichen Verwaltungen (E-Government);
- Digitale Alphabetisierung der Südtiroler Gesellschaft;
- Überwindung des "digital divide";
- Schaffung eines dynamischen Umfeldes für den Elektronischen Geschäftsverkehr (E-Business);
- Einführung von E-Health und Tele-Medizin
- Ausbau des Einsatzes der Informations- und Kommunikationstechnik im Sozialbereich
- Aufbau von Kompetenzzentren
- Koordinierung des Aktionsplanes mit den Fachplänen des Landes
- Koordination der Informations- und Kommunikationstechnik in den Lokalverwaltungen

3.3. Flächendeckender Internetzugang (Breitband- verbindung)

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

Der flächendeckende Zugang zur Breitbandtechnologie muss mit anderen Politiken koordiniert werden, beispielsweise mit der urbanistischen Planung und den diesbezüglichen Regelungen.

Ziele:

- **Glasfasernetz und Wlan (drahtlose Netze)**
- **Zugang zu Breitbandtechnologie zu wettbewerbsfähigen Preisen auch für geografisch benachteiligte Gebiete**

3.3.1. Glasfasernetz und Wlan

Die Autonome Provinz Bozen hat bereits die ersten Schritte durchgeführt: Die Brennercom AG verlegt das Glasfasernetz, ein Instrument, das die Übertragung großer Datenmengen ermöglicht. Diesbezüglich wurde zwischen der italienischen Regierung und der Landesregierung ein Grundsatzprogramm für die Realisierung von Breitband-Infrastrukturen in Südtirol vereinbart.

In der Zwischenzeit etablieren sich neue Technologien für den Internetzugang, beispielsweise das Wlan, das drahtlosen Internetzugang ermöglicht. Es handelt sich hierbei um einen Sektor mit starker Entwicklung in den auch die öffentliche Verwaltung mit der Förderung von HOTSPOTS (Datenfunksystemen), bei denen sich die Benutzer mit ihren Computern und Laptops drahtlos anschließen können, investieren sollte.

Die Breitband-Infrastruktur ist von besonderer strategischer Relevanz, da sie eine "conditio sine qua non" für alle Ziele des vorliegenden Aktionsplanes darstellt. An dieser Stelle sei festgehalten, dass auch im Aktionsplan "eEurope 2005" die Verbreitung der Breitbandtechnologie eines der Schlüsselziele für die Entwicklung der Informationsgesellschaft in Europa bildet.

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

Government, das E-Learning, den Bereich Sanität und Soziales sowie für das Unternehmertum.

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

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

Die Schaffung der nötigen Infrastruktur ist nicht Garant für die wirkliche Nutzung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien. Um positive Effekte für alle Akteure der Südtiroler Gesellschaft zu gewährleisten hat die Entwicklung der Informationsgesellschaft ausgeglichen zu erfolgen. Die flächendeckende Internetanbindung muss günstige Konditionen für die Benutzer vorsehen. Diese Überlegungen müssen besonders für die geografisch benachteiligten Gebiete Südtirols gemacht werden, welches oft die Berggebiete sind. Die Realisierung einer flächendeckenden Infrastruktur in diesen Gebieten erfordert große Investitionen und bedeutet somit hohe Kosten. Die öffentliche Verwaltung muss eingreifen und Verhindern dass die bereits geografisch benachteiligten Gebiete beim Zugang zu neuen Technologien nicht noch weiter benachteiligt werden. Es soll keine Zweiklasseninformationsgesellschaft entstehen, der "Physical Divide" darf nicht zum "Digital Divide" führen.

Ein wichtiges Mittel zur Erreichung dieser Ziele stellen die vom italienischen Staat und der Europäischen Union kofinanzierten Projekte dar. Auf diese Weise eröffnen sich neue Entwicklungsperspektiven für benachteiligte Gebiete.

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

3.3.3. Entscheidungen der Landesregierung

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

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

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

über einen Breitbandanschluss (mindestens ADSL) verfügen können.

Die Beschreibung des derzeitigen Abdeckungsgrades und der technischen Lösungen, der Akteure für die Umsetzung der festgelegten Ziele und der Kosten werden innerhalb 2004 ausgearbeitet.

3.4. eGovernment

3.4.1. eGovernment-Ziele

Die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechniken durch die Politik und Verwaltung verfolgt grundsätzlich das Ziel, den administrativen Ansprüchen der Bevölkerung gegenüber den amtlichen Stellen in der Informationsgesellschaft gerecht zu werden. Im Hinblick auf eine moderne Regierungs- und Verwaltungstätigkeit strebt die Südtiroler Landesregierung folgende übergeordnete Ziele an:

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

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

3.4.2. Definition eGovernment

eGovernment umfasst die Unterstützung der Beziehungen, Prozesse und der politischen Partizipation innerhalb der öffentlichen Stellen auf allen Ebenen der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol (Organisationseinheiten des Landes und der vom Land abhängigen Betriebe und Anstalten, Sanitätsbetriebe, Bezirksgemeinschaften, Gemeinden, andere öffentliche Körperschaften, Universität) sowie zwischen den genannten öffentlichen Stellen und deren Anspruchsgruppen (Einwohnerinnen und Einwohner, Unternehmen, Institutionen) durch die Bereitstellung entsprechender Interaktionsmöglichkeiten mittels elektronischer Medien.

3.4.3. Interaktionsstufen

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

3.4.4. eGovernment-Kanäle

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

- Internet,
- Call-Center,

- Mobiltelefon,
- Digitales Fernsehen

bereitgestellt werden.

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

3.4.5. Gestaltungsbereiche

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

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

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

- Strategie
- Struktur

- Potentiale
- Kultur

3.4.5.1. Strategie

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

Besonders wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass sich die öffentlichen Stellen auf allen Ebenen der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol auf Standards zur Förderung der verwaltungsübergreifenden elektronischen Zusammenarbeit und zur Anbindung aller BürgerInnen und Organisationen einigen. eGovernment kann nur dann ins Gewicht fallende positive Auswirkungen entfalten, wenn die gesamte Südtiroler Verwaltung sich auf ein gemeinsames Vorgehen versteht sowie effiziente Methoden der Zusammenarbeit und Abstimmungen zwischen den öffentlichen Stellen entwickelt, die rasch und flexibel jenes Ausmaß an Koordination herbeiführen, das Voraussetzung für jede effiziente Kommunikation ist. Auch neue Formen der Kooperation sollten in diesem Zusammenhang in Betracht gezogen werden.

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

Maßnahmen:

- Ausarbeitung von eGovernment-Standards, die für alle öffentlichen Stellen auf allen Ebenen der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol verbindlich sind;
- Ausarbeitung und flexible Weiterentwicklung einer eGovernment-Strategie;
- Festlegung von Zielen für eGovernment-Aktivitäten, Entwicklung der entsprechenden Umsetzungspläne;
- Unterstützung der eGovernment-Aktivitäten durch die Politik und die oberste Verwaltungsebene;
- Qualitätsorientierte und kundenfokussierte Festlegung der Schlüsseldienstleistungen für Bürger und Unternehmen sowie vorrangige Realisierung entsprechenden eGovernment-Anwendungen;

3.4.5.2. Struktur

Die Einführung von eGovernment hat Einfluss auf die Ablauf- und Aufbauorganisation, d.h. auf die formale Struktur der Verwaltung. Um eGovernment einzuführen sowie für die Ausschöpfung seines Effizienzsteigerungspotentials ist es notwendig, die Prozesse der Leistungserstellung in der öffentlichen Verwaltung zu betrachten. Diese sind zu überdenken und zum Teil radikal neu zu gestalten: im Rahmen von eGovernment richten sich die Verwaltungsprozesse nicht mehr notwendigerweise nach der Verwaltungsstruktur, vielmehr sollen diese Prozesse über die Verwaltungsgrenzen hinweg ablaufen und gleichzeitig die BürgerInnen und Unternehmen/Institutionen in die Verfahren eingebunden. Der Informationsaustausch innerhalb der Verwaltungseinheiten sowie zwischen diesen und den Akteuren aus Gesellschaft und Wirtschaft wird vereinfacht.

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

Maßnahmen:

- Ausbau der Südtiroler Bürgernetzes;
- Einführung einer durchgängig elektronischen Geschäftsabwicklung in der öffentlichen Verwaltung;
- Schaffen von durchgängigen elektronischen Workflows;
- Aktive Beteiligung der Verwaltungsmitarbeiter bei der Entwicklung und Einführung von eGovernment-Anwendungen;

3.4.5.3. Potentiale

Personelle Voraussetzungen:

Kern der personellen Voraussetzungen für die Einführung von eGovernment sind eine ausreichende Personalausstattung, insbesondere zur Einführung neuer IT-Anwendungen, und das Know-how-Niveau im jeweiligen Fachbereich und im Bereich IT. Mit der Entwicklung und Implementation von Personalentwicklungskonzepten ist dieser Anforderung Rechnung zu tragen. eGovernment wird Arbeitswelt und –kultur in der Verwaltung in vielfältiger Art verändern:

- die internen Verwaltungsabläufe werden reorganisiert und rationalisiert. Durch den Wegfall von Medienbrüchen werden einfachere Tätigkeiten (z.B. Schreibkräfte, Boten) deutlich abnehmen. Die Dateneingabe wird von den externen Kunden, die mit den gleichen Instrumenten wie die Verwaltung arbeiten,

vielfach direkt selbst vorgenommen. Durch (workflowgesteuerte) Arbeitsprozesse findet eine Verdichtung der Arbeit statt;

- viele Arbeitstätigkeiten, auch im Kontakt zu internen und externen „Kunden“ können ohne den direkten persönlichen Kontakt, d.h. unabhängig von Ort und Zeit, ausgeübt werden. Telearbeit wird daher zu einer weithin möglichen Arbeitsform. Dort, wo der „Kunde“ direkten Kontakt mit der Verwaltung wünscht, ist die Erreichbarkeit drastisch auszuweiten;
- was den Verwaltungsmitarbeitern und den Führungskräften vermittelt werden muss, sind Fortentwicklungen des Handhabungswissens, des Orientierungswissens und des Gestaltungswissens im Zusammenhang mit eGovernment. Damit stehen die Einsatzmöglichkeiten neuer Technologien sowie die Arbeitsorganisation und Arbeitsumgebung als Felder der Aus- und Weiterbildung von Mitarbeiter und Führungskräften im Mittelpunkt, nicht allein die Beherrschung von Anwendungsprogrammen;
- im Zusammenhang mit der Abflachung der Hierarchien und eigenständigeren Arbeitsformen gewinnt die Steuerung der individuellen Arbeitsleistung über Ziele und Ergebnisse eine stärkere Bedeutung gegenüber der Steuerung über die Arbeitszeit. eGovernment setzt bei den Mitarbeitern umfassende neue technologische, soziale und auf die neuen Arbeitsformen bezogene Kompetenzen voraus;

Wissen:

Die Verwaltungen aufgefordert, das in der Organisation vorhandene Wissen systematisch zu erheben, aufzubauen, besser zugänglich zu machen und für das eGovernment zu mobilisieren. Andererseits werden im Rahmen von eGovernment in großem Ausmaß zusätzliche Informationen generiert, die weit über die herkömmlichen Informationen im Verwaltungsbereich hinausgehen. Insbesondere Umweltwissen wird leichter zugänglich, da die Kommunikation mit

Externen einen höheren Stellenwert erhält. Über ein funktionierendes Wissensmanagement muss somit sichergestellt werden:

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

Finanzen:

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

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

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

Technik:

Im Rahmen der erfolgreichen Einführung von eGovernment sind technische Aspekte von grundlegender Bedeutung. **Der Breitband-**

Zugang ist auch für die öffentliche Verwaltung eine zwingende Voraussetzung für die Reorganisation der Prozesse und die Neugestaltung der internen/externen Kommunikationsmodalitäten.

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

Im Moment wird die Benützung von **Open Source** Produkten in der öffentlichen Verwaltung diskutiert: sowohl auf nationaler als auch auf europäischer Ebene werden die öffentlichen Verwaltungen aufgerufen, die Benutzung von **Open Source** Produkten zu prüfen. Vor einer Entscheidung ist es wichtig eine genaue Bewertung der Kosten und der Vorteile der Einführung von **Open Source** Produkten vorzunehmen.

Auf jedem Fall ist es notwendig, dass die öffentliche Verwaltung Anfragen von Bürgern, die mittels Open-Source-Produkten erstellt werden, entgegennehmen kann.

Die Bereitstellung von öffentlichen Diensten über das Netz erfordert, dass die Öffentlichen Verwaltungen der Sicherheit der eigenen Informationssysteme und der Sicherheit der Datenübermittlung höchste Priorität beimessen.

3.4.5.4. Kultur

Einerseits ist eine bestimmte Verwaltungskultur notwendig, um eGovernment sinnvoll einsetzen zu können, andererseits wird die

bestehende Verwaltungskultur durch die Einführung von eGovernment entscheidend beeinflusst.

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

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

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

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

der Unterstützung und Verbesserung der Interaktion mit Kunden, das heißt, dass hier die Bedürfnisse der Kunden richtungsweisend sind.

Eine entscheidende kulturelle Frage ist die des Image und Ansehens der Verwaltung: der Einsatz von eGovernment kann das Image der Verwaltung gegenüber der Öffentlichkeit, aber auch intern gegenüber anderen Verwaltungseinheiten verbessern. Es geht hierbei darum, die Effektivität und Modernität einer Behörde nach außen sichtbar zu machen.

3.4.6. Rahmenbedingungen des eGovernment

Rechtliche Rahmenbedingungen:

Die Einführung von eGovernment erfordert rechtliche Voraussetzungen in folgenden Bereichen:

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

- formelle juristische Grundlagen (Verwaltungsvorschriften) sind zu ändern, um die Potenziale des eGovernment inklusive der ebenenübergreifenden Neustrukturierung der Verwaltungsorganisation erschließen zu können.

Maßnahmen:

- Ausarbeitung eines Rahmengesetzes für die Entwicklung der Informationsgesellschaft in Südtirol, das auch die notwendigen normativen Grundlagen für eGovernment enthält.

Gesellschaftliche Rahmenbedingungen:

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

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

Organisatorische Rahmenbedingungen:

Es sind die Auswirkungen auf die Aufbau- und Ablauforganisation der Verwaltungsdienste in Südtirol (von der Gemeindeebene bis zur Ebene Landesverwaltung) zu analysieren; weiterhin sind die durch

diese Veränderungen notwendigen Umschichtungen der Ressourcen (Personal, Finanzen) in diesen Verwaltungsdiensten zu überprüfen und die Einsparungspotentiale zu erarbeiten.

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

3.5. Digitale Alphabetisierung, Aus- und Weiterbildung, E-Learning.

Die digitale Alphabetisierung der Südtiroler Gesellschaft ist eines der primären Ziele im Rahmen der Entwicklung der Informationsgesellschaft.

Bei der digitalen Alphabetisierung der Südtiroler Gesellschaft nimmt die Schule eine zentrale Rolle wahr: in den Pflichtschulen und den weiterbildenden Schulen (Oberschulen, Berufsschulen) sind alle beim Eintritt in die Berufswelt erforderlichen Kenntnisse im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik zu vermitteln, die als Mindestanforderungen im Lehrplan festgelegt wurden.

Erwerbstätige Personen mit niedriger Schulbildung sowie die älteren Generationen laufen Gefahr, aus dem Prozess der Digitalisierung der Gesellschaft ausgeschlossen zu bleiben. In diesem Zusammenhang nimmt die ständige Aus- und Weiterbildung, welche allen BürgerInnen

die Möglichkeit des Erwerbs der erforderlichen Fähigkeiten für die Benutzung der neuen Technologien bieten muss, eine zentrale Rolle ein.

Ziele:

- **Digitale Alphabetisierung der Kinder und Jugendlichen (Schulausbildung);**
- **Beschreibung der Mindestkenntnisse im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik beim Übertritt in die Berufswelt;**
- **Post-schulische digitale Alphabetisierung (ständige Aus- und Weiterbildung);**
- **Spezifische digitale Alphabetisierung (Kompetenzzentren)**
- **E-Learning;**
- **Zugang aller Schulen und Forschungseinrichtungen an das Breitbandnetz.**

3.5.1. Digitale Alphabetisierung der Kinder und Jugendlichen (Schulbildung)

Die Schule muss die federführende Rolle in der Ausbildung der Kinder und Jugendlichen in den neuen Technologien einnehmen. Es geht darum, sicherzustellen, dass die Jugendlichen beim Übertritt in die Berufswelt Mindestkenntnisse im Bereich der Informations- und Kommunikationstechniken (siehe Punkt 3.5.2.) vorweisen können.

Die Ausbildung des Lehrpersonals im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik soll verstärkt werden. Um sicherzustellen, dass die Lehrpersonen stets über den aktuellen Wissensstand in Bezug auf die neuen Technologien verfügen sind geeignete Fortbildungsprogramme anzubieten. Alle Lehrer aller Schulstufen, mit Schwergewicht für die Lehrer der Grundschulen und der allgemein bildenden Fächern der Sekundarstufen und der Berufsschulen, sollen

in die Lage versetzt werden, die Mindestkenntnisse im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik den Schülern im Rahmen des jeweiligen Fachunterrichtes zu vermitteln.

Die Schule soll dazu beitragen, Kindern und Jugendlichen die Grundlagen der digitalen Alphabetisierung zu vermitteln (die festgelegten und vereinbarten Mindestkenntnisse) und somit die Basis für den Aufbau von Spezialistenwissen zu legen. Voraussetzung für die Wahrnehmung dieser Aufgaben ist eine gute Ausstattung der Schulen mit Hardware und Software.

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

Es sind verstärkt Anstrengungen erforderlich, um das derzeitige Wissensniveau der Schüler anzuheben und auf alle Schulen auszudehnen. Die Schulämter werden, in Zusammenarbeit mit den Betrieben und Verbänden, die Mindestanforderungen beschreiben, die jeder Schüler beherrschen muss, wenn er in das Berufsleben eintritt, sowie die erforderlichen Maßnahmen treffen, um die Vermittlung dieser Mindestkenntnisse sicherzustellen.

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

- anwendungsorientierte Dimension: Anwendung und Umgang mit den allgemein gebräuchlichen Instrumenten (z.B. Office-Programme, spezifische Internet-Abfragen);
- ökonomische Dimension: Einsatz und Anwendung der informations- und kommunikationstechnischen Instrumenten in verschiedenen Arbeits- und Lebensbereichen;

- soziale Dimension: Chancen und Risiken des Einsatzes der Informations- und Kommunikationstechnik im Arbeits- und Privatleben, Umgang mit den Chancen und Risiken.

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

Für die Sicherstellung der kontinuierlichen Anpassung der Gesellschaft an die Entwicklung der neuen Technologien bedarf es ständiger Aus- und Weiterbildung.

In der modernen Gesellschaft besteht die Gefahr, dass im Rahmen der Schulausbildung erworbenes Wissen veraltet bzw. dasselbe für die Berufsanforderungen unzureichend ist.. Das Ausbildungsmodell, das die Wissensvermittlung auf die ersten Lebensjahre konzentriert wird zugunsten eines Modells abgelöst, das lebenslanges Lernen vorsieht.

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

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

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

3.5.4. Spezifische digitale Alphabetisierung (Kompetenzzentren)

Die Südtiroler Gesellschaft benötigt Experten im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik. Diese sind sehr wichtig um die digitale Erneuerung in den öffentlichen Verwaltungen und in den privatwirtschaftlichen Unternehmen zu unterstützen.

Diese Experten sollten in eigenen Einrichtungen, beispielsweise der Universität oder der Europäischen Akademie, ausgebildet werden .

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

3.5.5. eLearning

Im eEurope 2005 Plan hat die Europäische Union die Entwicklung von eLearning-Projekten als ein prioritätes Ziel genannt.

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

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

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

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

Zu diesem Zweck könnte eine Plattform geschaffen werden, die von der öffentlichen Verwaltung und von Privaten gemeinsam benutzt wird. Die Öffentliche Verwaltung sollte die Anfangsphase der Implementierung einer gemeinsamen Plattform unterstützen.

3.5.6. Breitbandnetz-Zugang für Schulen und Forschungseinrichtungen

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

Für Ausbildungsstrukturen wie die Universität und die Europäische Akademie ist der Zugang zu den europäischen Forschungsnetzwerken sicherzustellen - eine Voraussetzung, dass sich diese Strukturen auch auf internationalem Gebiet behaupten können.

3.6. Vermeidung und Überwindung des „digital divide“

(der Begriff „eInclusion“ ist die positive Bezeichnung für das Phänomen des „digital divide“)

Im Rahmen der Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien besteht die Gefahr einer Zweiteilung der Gesellschaft, nämlich in Bevölkerungsschichten, die Zugang zu den genannten Technologien haben, damit umgehen und deren Potentiale nutzen können, sowie in Bevölkerungsschichten, die davon ausgeschlossen bleiben. Diese Zweiteilung der Gesellschaft wird als **„digital divide“** bezeichnet.

Die Trennlinie des „digital divide“ verläuft entlang soziodemografischer Kriterien: Ausbildung, Alter, Familienstruktur, Einkommen, Wohnort, sind Merkmale, die eine starke Rolle spielen. Das Eingreifen der öffentlichen Hand ist erforderlich, um „digital divide“ vorzubeugen bzw. einzuschränken und um eine ausgewogene Entwicklung der Informationsgesellschaft zu ermöglichen.

Ziele:

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

3.6.1. Verbreitung der neuen Technologien bei Privatpersonen und in Familien

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

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

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

Es können **Internetpoints** geschaffen werden, wobei auf bereits bestehende öffentliche Strukturen (z.B. Bibliotheken, Gemeindeämter, Sozialzentren) zurückgegriffen werden kann. Dabei sollen insbesondere die Bibliotheken zu Zentren der digitalen Alphabetisierung werden, in denen die Bürger in Ausbildungskursen sowie durch die Betreuung von Tutoren in die Informations- und Kommunikationstechniken eingeführt werden. Internetpoints können auch der Sensibilisierung der Bürger zur Inanspruchnahme von eGovernment-Dienste dienen. Die Europäische Union wird die Finanzierung derartiger Massnahmen über den Europäischen Sozialfond in den nächsten Jahren beibehalten.

In Zukunft könnten die BürgerInnen zunehmend kostenlose Open-Source-Software der lizenzgebührenpflichtigen Software vorziehen. Die öffentliche Verwaltung muss sich auf die elektronisch Kommunikation mit jenen Bürgern, die-Open-Source-Software benutzen, vorbereiten um eine ungleiche Behandlung innerhalb der Südtiroler Gesellschaft vermeiden.

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

3.6.2. Maßnahmen für ältere Mitbürger

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

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

- Realisierung eines Internet-Portals mit spezifischen Inhalten für ältere Mitbürger;
- Ausstattung der Aufenthalts- und Gemeinschaftsräume der von älteren Mitbürgern häufig frequentierten öffentlichen Strukturen (Sozialzentren, Altersheimen, usw.) mit geeigneten informationstechnischen Geräten, die mit Netzzugang ausgestattet werden, sowie Ausbau dieser Strukturen zu „Treffpunkten“;
- Einsatz der elektronischen Post als zusätzliches Medium der Kommunikation der Bewohner von Altersheimen mit den Angehörigen.

Im Rahmen dieser Maßnahmen ist vorzusehen, dass die Mitarbeiter der Sozialdienste beim Umgang mit den verschiedenen Instrumenten behilflich sind.

3.6.3. Zugang zu Online-Dienste für Menschen mit Behinderung und für psychisch Kranke

Die neuen Technologien dürfen keine neue, unüberwindbare Barriere für Menschen mit Behinderung und psychisch Kranke darstellen,

sondern sollen sich zu einem Instrument ihrer Miteinbeziehung und Integration in die Gesellschaft entwickeln.

Folgende Maßnahmen sollen vorgesehen werden:

- Erstellung der Web-Auftritte der Öffentlichen Verwaltung nach den WAI-Kriterien. Die WAI-Kriterien definieren auf internationaler Ebene den Zugang von Menschen mit Behinderung zu Web-Seiten;
- Ausstattung der Aufenthalts- und Gemeinschaftsräume der Sozialzentren mit informations- und kommunikationstechnischen Geräten sowie Unterstützung der genannten Personengruppen durch die Sozialarbeiter;
- Fördermaßnahmen, um die Anschaffung von informations- und kommunikationstechnischen Geräten für Menschen mit Behinderung und psychisch Kranke zu ermöglichen;
- Investitionen in das Humankapital sind auch für Menschen mit Behinderung von besonderer Relevanz. Entsprechende Ausbildungskurse sind vorzusehen.

3.7. Schaffung eines dynamischen Umfeldes für den elektronischen Geschäftsverkehr (E-Business)

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

Die fortschreitende digitale Alphabetisierung der Südtiroler Gesellschaft sowie der Gesellschaften auf internationaler Ebene führt zu einer „kritischen Masse“ von wirtschaftlichen Interessen, welche die Entwicklung neuer multimedialer Dienste zusätzlich anregen und in der Folge zur Gründung neuer Unternehmen führen soll. Auch die in traditionellen Sektoren tätigen Unternehmen werden im

internationalen Wettbewerb gezwungen, die neuen Technologien in ihre Aktivitäten einzubinden.

Unternehmen, die sich den neuen Technologien verschließen riskieren den Verlust von Marktanteilen, da die Konkurrenten aufgrund des Einsatzes der neuen Technologien schneller reagieren und somit vorteilhafte Geschäfte abschließen können.

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

Ziele:

- **Verstärkte Einsatz der Informationsgesellschaft zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftesstandorts Südtirol**
- **Verbreitung der neuen Technologien in den privatwirtschaftlichen Unternehmen;**
- **E-Commerce, M-Commerce und Internationalisierung der Südtiroler Unternehmen;**
- **Gründung neuer Dot Com Unternehmen;**
- **Entwicklung vom Professionalität im Bereich des E-Business;**
- **Telearbeit;**
- **Zugang zu Breitbandnetzen;**
- **Tourismus: Nutzung der Möglichkeiten der neuen Technologien**

**3.7.1. Verstärkter Einsatz der Informationsgesellschaft zur
Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit des
Wirtschaftsstandorts Südtirol**

Die verschiedenen Aspekte der Informationsgesellschaft, in erster Linie jedoch

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

bilden ein wesentliches Element für die Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandorts Südtirol. Im Vergleich zu unmittelbaren Standortkonkurrenten (Nordtirol, Salzburg, Vorarlberg, Bayern, Baden-Württemberg, Ostschweiz) weist der Wirtschaftsstandort Südtirol mit einer Reihe von Standortnachteilen auf (z.B. Schwerfälligkeit der staatlichen Verwaltung, ungenügende Rechtssicherheit, hohe Steuerbelastung, überhöhte Grundstückspreise). Durch den gezielten Ausbau der verschiedenen Aspekte der Informationsgesellschaft soll versucht werden, diese Standortnachteile auszugleichen.

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

3.7.2. Verbreitung der neuen Technologien in den privatwirtschaftlichen Unternehmen

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

Um die Verbreitung der neuen Technologien zu fördern, muss die Öffentliche Verwaltung die Politik des Schaffens von Anreizen für den

Ankauf von Hard- und Software sowie für die Entwicklung von Web-Seiten fortsetzen.

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

Wichtig ist in diesem Zusammenhang die Ausbildung der Unternehmer und deren Mitarbeiter: eine bessere Kenntnis der neuen Technologien ermöglicht die bessere Nutzung von deren Potentiale.

3.7.3. E-Commerce und M-Commerce

Aus der Sicht der privatwirtschaftlichen Unternehmen ist der elektronische Geschäftsverkehr (E-Commerce) und der Geschäftsverkehr über Mobiltelefone (M-Commerce) die wichtigste Implikation der neuen Technologien.

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

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

In den nächsten 5 Jahren werden sich mobile Systeme etablieren: E-Commerce entwickelt sich zunehmend in Richtung M-Commerce.

Auch diese Formen des elektronischen Geschäftsverkehrs gilt es angemessen zu berücksichtigen.

3.7.4. Südtiroler Unternehmerportal

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

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

In der globalisierten und mit Technologien unterwanderten Welt wenden sich viele Konsumenten natürlichen und typischen lokalen Produkten zu. Insbesondere sind es die Menschen und Betriebe in den ländlichen Gebieten, die viel Wert auf Tradition legen und Agrar- und Handwerksprodukte nach traditionellen Methoden herstellen.

Die Unternehmen, die in diesem Umfeld arbeiten, hätten mit einem Südtiroler Unternehmensportal den Vorteil einer ständigen Präsenz in Internet, niedrigere Entwicklungskosten für Webseiten und niedrige PR-Kosten für das Erreichen eines hohen Bekanntheitsgrades derselben.

Das Hauptziel besteht darin, auch den Kleinunternehmen, die dem Südtirol-Image verbundene Produkte herstellen, die Möglichkeit zu geben, Unternehmen und Produkte in einem landesweiten Portal zu präsentieren. Ein solches Portal könnte leichter beworben werden.

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

3.7.5. Gründung neuer Dot.Com Unternehmen

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

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

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

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

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

3.7.6. Telearbeit

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

Für die Förderung der Telearbeit könnten auf dem Territorium der Provinz dezentrale Strukturen geschaffen werden, in denen die Arbeitnehmer ihrer Arbeitstätigkeit nachkommen. Die Möglichkeit, die eigene Arbeit in Form von Telearbeit abzuwickeln könnte auch zur Erhöhung der Beschäftigungsrate der Frauen beitragen. Diese belief sich in der Autonomen Provinz Bozen im 3. Trimester 2003 auf ca. 62,3%, jene der Männer auf 81,4%.

3.7.7. Tourismus: Nutzung der Potentiale der neuen Technologien

Die Autonome Provinz Bozen ist eine Ferienregion. Die neuen Technologien stellen ein nützliches Instrument für die Förderung des Territoriums unter touristischen Gesichtspunkten dar.

Die Öffentliche Verwaltung soll Initiativen von touristischem Interesse über das Südtiroler Tourismus-Portal unterstützen.

Besondere Aufmerksamkeit ist der Breitbandanbindung aller touristischen Betriebe und der Entwicklung des mobilen Internets zu legen: verändertes Buchungsverhalten der Gäste (Informationseinholung über das Internet, Buchung via E-Mail)

einerseits sowie geänderte Ansprüche der Gäste (Breitbandzugang über Festnetz bzw. Hotspots in den touristischen Betrieben für die Gäste) erfordern ein rasches Handeln.

3.8. Einführung von E-Health und Tele-Medizin-Lösungen

In Übereinstimmung mit dem Aktionsplan der Europäischen Union wird der Bereich Sanität im Rahmen der Anwendung der neuen Technologien prioritär behandelt. E-Health wird es ermöglichen, Verwaltungskosten zu senken und die Kommunikation zwischen den Einrichtungen im Sanitätsbereich und den BürgerInnen zu verbessern.

Ziele:

- **Restrukturierung der informationstechnischen Infrastrukturen;**
- **Telemedizin;**
- **Portal für Gesundheit und Soziales.**

3.8.1. Restrukturierung der Infrastrukturen

Die „digitalen Neuerungen“ im Sanitätsbereich setzten bei der Restrukturierung der bestehenden Infrastrukturen an. In den nächsten Jahren sollen das Krankenhaus-Informationssystem (KIS), das einheitliche Vormerkungszentrum (CUP), die Anwendung der PACS-Systeme (Picture Archiving and Communication System) für die Radiologie und die Informatisierung der Basisärzte realisiert werden. Damit alle diese Systeme zur Entwicklung der Telemedizin beitragen können, ist der Breitbandnetz-Zugang für die sanitären Einrichtungen erforderlich.

Von besonderer Wichtigkeit ist die Integration der Anwendungen und der Daten in und zwischen den Sanitätsbetrieben sowie die verstärkte Informatisierung und Vernetzung der Dienste auf dem Territorium (Basisärzte, Apotheken, Sanitätssprengel, Rehabilitationseinrichtungen usw.) und die Einbindung der Sozialdienste (Sozialsprengel, Altersheime, Wohngemeinschaften, Behinderteneinrichtungen).

Im Zusammenhang mit der Restrukturierung der bestehenden Infrastrukturen im Sanitätsbereich ist die Schaffung einer einheitlichen Stammdatenbank für die gesamte Bevölkerung Südtirols anzustreben.

3.8.2. Telemedizin: Realisierung eines Krankenhausinformationssystems (KIS)

Die Verfügbarkeit eines Glasfasernetzes stellt eine wesentliche Voraussetzung für die Entwicklung der Telemedizin dar. Alle Akteure im Landesgesundheitsdienst können, unter Berücksichtigung des Datenschutzes, auf ein Sanitäts-Informations-System zugreifen, in dem alle Daten zu Krankengeschichten, Radiografien, Befunden gespeichert sind und abgefragt werden können. Die Vorteile dieses Informationssystems sind:

- Verkürzung der Zeiten für die Erstellung von Diagnosen;
- Vermeidung der mehrfachen Durchführung von Analysen;
- Patienten müssen ihre Analysebescheide nicht mehr selbst abholen.

Der Zugriff der verschiedenen Akteure (z.B. Basisärzte, Mitarbeiter des Krankenhauses usw.) auf die Daten des Informationssystems ist mit entsprechenden Zugriffsbeschränkungen zu gestalten.

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

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

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

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

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

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

Unterhaltungsmedium für die von den Sozialeinrichtungen betreuten Personen zu nutzen.

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

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

3.9.1. Verbesserung der Qualität der Betreuungsleistungen

Es geht darum, die Betreuung von Personen, die wegen Alter, chronischer Erkrankung oder Behinderung Betreuung vor Ort bei weitgehender Selbständigkeit benötigen, besser, gezielter und zeitgerechter zu gestalten.

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

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

Folgende Maßnahmen sind durchzuführen:

- Ausstattung des Betreuers mit den entsprechenden Geräten (PDA mit Funktelefon, Drucker), um die geforderten Datenabfragen bzw. Dateneingaben vor Ort durchführen zu können;
- Schulung der Betreuer im Umgang mit diesen Geräten, um eine optimale Betreuung und Dokumentation sicherzustellen;
- Ausbau der Anwendungen im Sozialbereich, um den sicheren Zugriff über Funk auf die sensiblen Daten und die Vernetzung mit den Gesundheitsdiensten sowie den Austausch der Informationen unter Berücksichtigung der Datenschutzbestimmungen zu ermöglichen.

3.10. Aufbau von Kompetenzzentren

In speziellen Fachbereichen sind Kompetenzzentren aufzubauen, die das Fachwissen vertiefen und es den öffentlichen Verwaltungen, den Verbänden und den Unternehmen zur Verfügung stellen. Das vorrangige Ziel besteht darin, über den zielgerechten Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik Innovationen im Bereich der Arbeitsorganisation, der Dienstleistungserstellung sowie der Güterproduktion zu unterstützen.

In folgenden Fachbereichen sollen Kompetenzzentren aufgebaut werden:

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

- Förderung des Einsatzes von open Source Software in den öffentlichen Verwaltungen, in den Verbänden und in den Unternehmen.

Diese Kompetenzzentren können bei verschiedenen Organisationen angesiedelt werden:

- bei der Landesverwaltung
- bei der Südtiroler Informatik AG
- bei der EURAC
- bei der Freien Universität Bozen
- beim BIC
- durch Konventionen mit Einrichtungen in Südtirol oder auch außerhalb des Landes (z.B. Universität Trient, Verbandsorganisationen)
- usw.

Die Konsulententätigkeit ist so durchzuführen, dass das Kompetenzzentren weitgehend sich selbst finanziert (abgesehen von Anschubfinanzierungen und Finanzierungen bei speziellen, innovativen Projekten und Diensten).

Ziele:

- **Aufbau der Kompetenzzentren für Datenschutz und Open Source Software**

3.10.1. Aufbau der Kompetenzzentren für Datenschutz, Open Source Software und Datensicherheit

Innerhalb der nächsten drei Jahre sind zumindest das Kompetenzzentrum für Datenschutz und jenes für open Source Software einzurichten. Es ist eine Mindeststruktur, auch für beide bzw. für die drei Kompetenzzentren gemeinsam, aufzubauen, wobei die fachspezifischen Kenntnisse durch Verträge mit spezialisierten

Institutionen oder mit spezialisierten Fachkräften (z.B. Freiberufler) soweit wie möglich abgedeckt werden sollen.

3.11. Koordination des Aktionsplanes mit den anderen Fachplänen des Landes

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

Ziele:

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

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

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

Innerhalb des Jahres 2005 wird ein Bericht für die Landesregierung erstellt, in welchem die Maßnahmen, die von mindestens zwei Fachplänen gemeinsam durchgeführt werden, angeführt und die

kritischen Punkte, die einer weiteren Überprüfung und Neubewertung durch die Landesregierung benötigen, beschrieben sind.

3.12. Koordination der Informations- und Kommunikationstechnik in den Lokalverwaltungen

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

Ziele:

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

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

Die genannte Koordination ist zwischen den öffentlichen Körperschaften des Landes sicherzustellen, wobei der Fakultät für Informatik der Freien Universität Bozen Beratungsaufgaben übertragen werden können.

Mit Beschluss der Landesregierung vom 24.03.2004 Nr. 924 wurde das „Landeskompetenzzentrum für eGovernment und Informationsgesellschaft“ als Koordinierungsgremium eingerichtet. Diese Einrichtung ist durch das Beiziehen von Vertretern weiterer

Einrichtungen und Körperschaften so auszubauen, dass es als Informations- und Koordinationsplattform für alle Projekte der öffentlichen Verwaltungen des Landes im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik dienen kann und durch eine Erfassung der Tätigkeiten in diesem Bereich einen genauen Überblick über den Stand der Informations- und Kommunikationstechnik in den öffentlichen Verwaltungen, über die geplanten Projekte und über die Ressourcenausstattung (Personal, Finanzen, Geräte) gibt.

4. Umsetzung der Maßnahmen des Aktionsplans und Fortschreibung Aktionsplan

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

Ziele:

- **Umsetzung der im Aktionsplan vorgeschlagenen Maßnahmen**

- **Überwachung der Umsetzung und Fortschreibung des Aktionsplans**

4.1. Umsetzung der im Aktionsplan vorgeschlagenen Maßnahmen

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

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

4.2. Überwachung der Umsetzung und Fortschreibung des Aktionsplans

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

Für die Fortschreibung soll ein ständiger, interdisziplinärer Beratungstisch zur Informationsgesellschaft eingerichtet werden. Aufgabe dieses Beratungstisches ist es auch, die Umsetzung der im Aktionsplan festgelegten Maßnahmen zu überwachen. Dies erfolgt in enger Zusammenarbeit mit der Lenkungsgruppe „eGovernment Offensive 2004-2008“ und dem „Landeskompetenzzentrum für eGovernment und Informationsgesellschaft“.

5. Begutachtungsverfahren

Der Entwurf des Aktionsplanes eSüdtirol 2004-2008 soll, gemäß Beschluss der Landesregierung Nr. 8 vom 12.1.2004, im Rahmen eines Begutachtungsverfahrens mit den gesellschaftspolitisch relevanten Kräften des Landes überprüft und ergänzt werden. In das Begutachtungsverfahren sollen die folgenden öffentlichen Verwaltungen bzw. Dienstleister und Sozialpartner Südtirols eingebunden werden:

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