

AUTONOME  
PROVINZ  
BOZEN  
SÜDTIROL



PROVINCIA  
AUTONOMA  
DI BOLZANO  
ALTO ADIGE

# SÜDTIROL DIGITAL 2020

Leitlinien für die  
digitale Entwicklung  
in Südtirol

# INHALTSVERZEICHNIS

---

Seite **4**

## **VORWORT**

Seite **5**

## **SÜDTIROL DIGITAL 2020**

- Strategien für die digitale Entwicklung in Südtirol

Seite **7**

## **HANDLUNGSFELDER, ZIELSETZUNGEN UND MASSNAHMEN**

- Digitale Infrastruktur
- Digitale Verwaltung
- Digitale Wirtschaft
- Digitale Bildung
- IT-Governance

Seite **10**

## **REGIONALER, NATIONALER UND EUROPÄISCHER KONTEXT**

### **Entwicklungsstrategien der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol**

- Vereinfachung durch E-Government
- Stärkung des ländlichen Raums
- Transparenz und bürgernahe Verwaltung

Seite **11**

### **Digitale Agenda Italien,**

nationaler Breitbandplan und Strategie für das digitale Wachstum in Italien

Seite **13**

### **Digitale Agenda Europa**

Seite **14**

## **LEITLINIEN FÜR DIE DIGITALE ENTWICKLUNG**

### **1. Digitale Infrastrukturen**

- Flächendeckendes Breitbandnetz
- Breitband für öffentliche Einrichtungen
- Gemeinsames Data Center und einheitliche Anwendungen für die öffentliche Verwaltung
- Vereinheitlichte Basisdienste für die öffentliche Verwaltung



# INHALTSVERZEICHNIS

---

Seite **18**

## **2. Digitale Verwaltung**

- Verwaltungsmodernisierung mit E-Government
- Papierloses Büro und mobiles Arbeiten
- Offene und partizipative Verwaltung
- Persönliches Bürgerkonto und digitale Identität
- Digitale Schulverwaltung
- Digitales Gesundheitswesen
- Digitale Mobilität

Seite **24**

## **3. Digitale Wirtschaft**

- Förderung des IKT-Sektors und von Start-ups
- Unterstützung der Digitalisierung in Unternehmen
- Förderung von Internet-Marketing und E-Commerce

Seite **26**

## **4. Digitale Bildung**

- Digitale Bildung für Bürgerinnen und Bürger
- Digitale Inklusion gewährleisten
- Digitales Lernen im Unterricht
- Professionalisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Unternehmen und in der öffentlichen Verwaltung

Seite **29**

## **5. IT-Governance**

- Sicherheit und Vertrauen
- Anpassung von Rechtsnormen
- Integrierte, behördenübergreifende Steuerung



## VORWORT

---



Die Gesellschaft des 21. Jahrhunderts verändert sich irreversibel hin zur Informationsgesellschaft. Die Arbeitswelt verändert sich radikal, Berufsbilder und Gewerbebezüge verschwinden, Chancen eröffnen sich, neue Berufe und mit ihnen Arbeitsmöglichkeiten entstehen, Betriebe wachsen, wenn sie sich den neuen Herausforderungen mit Erfolg stellen. Digitale Medien verändern soziale Netzwerke, revolutionieren den Zugang zu Wissen und beeinflussen unsere Kommunikation wesentlich. Südtirol stellt sich dieser Digitalisierung. Sich darauf einzustellen und den mit der Digitalisierung einhergehenden gesellschaftlichen Wandel zu begleiten, ist eine der Aufgaben der Landesregierung. Die Digitalisierung ist dabei ein Querschnittsthema von zentraler Bedeutung, weshalb wir die digitale Agenda für Südtirol mit dem Namen „Südtirol Digital 2020“ breit gedacht und in einem integrativen Dialog erarbeitet haben.

Entstanden ist ein programmatisches Dokument der Landesregierung für die digitale Entwick-

lung in Südtirol in den nächsten Jahren. Es gilt, die Chancen und Vorteile der Informations- und Kommunikationstechnologien verantwortungsbewusst für unser Land zu nutzen und den digitalen Wandel zu unterstützen und zu begleiten – bei den Bürgerinnen und Bürgern, in der Privatwirtschaft und in der öffentlichen Verwaltung. Denn in diesen Veränderungen liegen große Chancen für den Wohlstand, die Lebensqualität und die Zukunftsfähigkeit Südtirols.

„Südtirol Digital 2020“ zeigt die Handlungsfelder und konkreten Maßnahmen auf, um unser Land im Bereich der Digitalisierung zukunftsfähig zu halten. Dabei ist es ebenen- und behördenübergreifend angelegt und versteht sich nicht als abschließend, sondern als ein offener Prozess, der sich den laufenden und immer schneller voranschreitenden Entwicklungen anpassen soll. Mit der laufenden Aktualisierung und Rückkoppelung sowie der schrittweisen Umsetzung wollen wir die Chancen der Digitalisierung bestmöglich nutzen. Für ein zukunftsfähiges Südtirol.

Ihre

**Waltraud Deeg**

Landesrätin für Familie und Verwaltung

---

# SÜDTIROL DIGITAL 2020

## Strategien für die digitale Entwicklung in Südtirol

---



Aufgabe von Politik und Verwaltung ist es, Entscheidungen vorausschauend zu treffen. Die Gesellschaft verändert sich demografisch, Technologien werden ständig weiterentwickelt und der globale Wettbewerb nimmt zu. Unter diesen Bedingungen ist eine flexible und leistungsfähige Verwaltung ein nicht zu unterschätzender Standortfaktor. Dabei gilt es, den Megatrend der Digitalisierung aufzugreifen und zu begleiten – hier kann und muss sich die Landesregierung proaktiv einbringen. Es gilt, den Rahmen für eine nachhaltige Entwicklung von Gesellschaft und Wirtschaft zum Vorteil aller Bürgerinnen und Bürger und der nachfolgenden Generationen zu schaffen. Es gilt diesen Umsetzungsprozess ebenenübergreifend sinnvoll voranzutreiben sowie die nötigen Mittel bereitzustellen und gezielt einzusetzen ohne dabei die Bedürfnisse der weniger affinen Bevölkerung für digitale Kanäle zu vernachlässigen.

### **Dienstleistungsorientierte, effiziente und innovative Verwaltung**

Grundvoraussetzung hierfür ist eine effiziente, dienstleistungsorientierte und bürgernahe Verwaltung. Innovativ verwalten mit mehr Effizienz bedeutet dabei, ein auf die Bedürfnisse der Verwaltung selbst sowie auf die Anforderungen der Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen abgestimmtes Dienstleistungsangebot zu schaffen. Die modernen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) legen dabei ein solides Fundament für ein effizientes und nachhaltiges Verwaltungshandeln, das die Chancen der digitalen Welt zielgerichtet nutzt. Sie reduzieren Kosten und verbessern die Effektivität.

---

## **Interaktiver und integrativer Prozess mit Bürgern und Unternehmen**

Das strategische Planungsdokument „Südtirol Digital 2020“ umfasst die Leitlinien der digitalen Entwicklungen in Südtirol für den Zeitraum 2015-2020.

Erarbeitet wurde dieses als offener, interaktiver und integrativer Prozess in Zusammenarbeit mit diversen Stakeholdern wie Wirtschaftstreibenden, IT-Unternehmen und Vertretern aus dem Bildungsbereich sowie im Dialog mit der Bevölkerung - denn was letztlich zählt, sind die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer. All dies gewährleistet, dass die lokalen Gegebenheiten und Bedürfnisse analysiert wurden und bei der Erarbeitung berücksichtigt sind.

## **Regionale, nationale und europaweite Vernetzung**

Südtirol Digital 2020 garantiert zudem die Umsetzung der nationalen Vorgaben der „Digitalen Agenda Italien“. Diese fordert die Ausarbeitung von regionalen digitalen Agenden, um durch eine konsequente Ausrichtung und eine gezielte Abstimmung zwischen Staat, Regionen und Autonomen Provinzen sowie zwischen den lokalen Körperschaften vor Ort eine größere Wirksamkeit in der Umsetzung zu erreichen. Weiters hat die EU in der „Digitalen Agenda Europa“ eine Reihe von Indikatoren und Messgrößen auf europäischer Ebene definiert, die von den Mitgliedsstaaten erreicht werden sollen und an denen sich auch Südtirol messen wird.

## **Laufende Anpassung an gesellschaftlicher und technischer Entwicklung**

Südtirol Digital 2020 ist mehr als ein strategisches Dokument. Es ist ein offener Prozess, der sich an die laufenden technischen, organisatorischen und gesellschaftlichen Entwicklungen anpasst und dynamisch weiterentwickeln wird. Er begleitet die Verwaltungsinnovation der Landesverwaltung und ist damit auf Verwaltungsebene nachhaltig eingebunden und auf die konkreten praktischen Anforderungen von Verwaltung, Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen abgestimmt.

## **Themen und Bereiche**

Die Aufzählung der Themen und Bereiche in Südtirol Digital 2020 kann niemals vollständig sein. Denn die Arbeit für die über 500.000 Südtirolerinnen und Südtiroler beinhaltet weit mehr Anliegen und Maßnahmen, die in diesem Planungsdokument angeführt werden können. Wenn demnach ein Thema nicht erwähnt oder nur gestreift wird, bedeutet das keineswegs, dass es keine Beachtung findet oder unbedeutend wäre.

# HANDLUNGSFELDER, ZIELSETZUNGEN UND MASSNAHMEN

---

## DIGITALE INFRASTRUKTUR

### Zielsetzungen:

- Ausbau des Standort- und Wettbewerbsfaktors
- kompakte, effektive und vereinheitlichte IT-Technik für die öffentlichen Verwaltungen
- Stärkung der regionalen Wirtschaftskraft

### Maßnahmen:

- Errichtung eines einheitlichen, flächendeckenden Breitbandnetzes
- Schaffung von einheitlichem Data Center und Cloud Center für öffentliche Verwaltungen
- vereinheitlichte IT-Technik für öffentliche Verwaltungen
- gemeinsamer Service-Desk für Land, Gemeinden und Gesundheitsbetrieb

## DIGITALE VERWALTUNG

### Zielsetzungen:

- innovativer verwalten mit mehr Effizienz
- online schneller, transparenter und näher am Bürger
- gezielter Einsatz von Ressourcen
- interne und externe Vernetzung
- bürokratische Entlastung durch verbesserten Ressourceneinsatz
- neue Formen der Partizipation
- Ausbau informationstechnischer Infrastruktur und Integration der Anwendungen
- Realisierung von telemedizinischen Diensten
- Einführung von nationalen und internationalen Kommunikationsstandards im Gesundheitswesen
- Online-Transaktionen im Gesundheits- und Sozialbereich

### Maßnahmen:

- Verwaltungsmodernisierung mit E-Government
- Schaffung eines zuverlässigen, nachhaltigen Dienstleistungsangebotes für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen
- Digitalisierung von Verwaltungsprozessen und -daten
- Persönliches Bürgerkonto, digitale Identität und elektronische Gesundheitsakte
- Digitalisierungen im Gesundheits- und Mobilitätsbereich
- Aufbau eines des digitalen Informationssystems
- Förderung und Entwicklung von e-Health

---

## DIGITALE WIRTSCHAFT

### Zielsetzungen:

- Schaffung von Rahmenbedingungen zur Stärkung von Wettbewerbsfähigkeit, Marktposition, Innovationskraft und Wachstum der lokalen Unternehmen
- Förderung des digitalen Wandels und der digitalen Innovation in Unternehmen
- Schaffung von Rahmenbedingungen für die Erschließung neuer Wachstumsmärkte
- Förderung der Konsolidierung und des Ausbaus des IKT-Sektors
- Schaffung von Rahmenbedingungen für den Ausbau des Internet-Marketings und von E-Commerce
- Unterstützungsmaßnahmen zur Schaffung von qualitativ hochwertigen Arbeitsplätzen, insbesondere im ländlichen Raum

### Maßnahmen:

- Förderung von Start-ups und Unternehmen im IKT-Sektor
- Unterstützung beim digitalen Wandel der Unternehmen
- Förderung von Innovation, Forschung und Wissenstransfer

## DIGITALE BILDUNG

### Zielsetzungen:

- Förderung der digitalen Kompetenzen der Bevölkerung
- Gewährleistung der digitale Inklusion
- Qualifizierung der jungen Menschen für den Arbeitsmarkt
- Professionalisierung der Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Unternehmen und öffentlicher Verwaltung
- Förderung eines Unterrichts, der zur sinnvollen und verantwortungsvollen Nutzung der digitalen Medien befähigt.

### Maßnahmen:

- Vermittlung von digitalen Kompetenzen an alle Bürgerinnen und Bürger
- Unterstützung des digitalen Lernens im Unterricht
- Ausbau und Vernetzung der Portale für Lehr- und Lernmittel



---

## IT-GOVERNANCE

### Zielsetzungen:

- Vertrauen der Bevölkerung in der Anwendung der E-Services stärken
- Gewährleistung von Datenschutz und -sicherheit
- Anpassung von Rechtsnormen, welche die Verwaltung mit Hilfe der Digitaltechnik entbürokratisieren und effizienter gestalten
- integrierte Planung und Steuerung des öffentlichen IT-Bereiches

### Maßnahmen:

- Sicherung und Schutz der Daten der öffentlichen Verwaltung und der Bürgerinnen und Bürger
- Anpassung der Rechtsvorschriften
- Schaffung eines behördenübergreifenden Lenkungsgremiums und eines Steuerungsboardes; Schaffung von Arbeitsgruppen mit externen Stakeholdern

# REGIONALER, NATIONALER UND EUROPÄISCHER KONTEXT

## 1. ENTWICKLUNGSSTRATEGIEN der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol



### Vereinfachung durch E-Government

In „Südtirol Digital 2020“ wurden bereits ausgearbeitete Strategien der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol berücksichtigt und fortgeschrieben. Im strategischen Dokument **„E-Government Südtirol 2014“**<sup>1</sup> aus dem Jahr 2012 wurden von der Landesregierung Ziele für die Entwicklung der Informationstechnik in Südtirol definiert. Als Maßnahmen wurden unter anderem der Ausbau der technischen Infrastruktur, die Bürgerkarte Südtirol, die einheitliche Einkommens- und Vermögenserklärung (EEVE) und das Südtiroler Bürgernetz-Portal samt Einrichtung eines persönlichen Bereichs für jeden Bürger und jeder Bürgerin beschlossen. Ebenso vorgesehen sind der Ausbau der E-Government-Dienste, die Einrichtung eines Help-Desks und Aktionen im Bereich Datenschutz und Datensicherheit. Begleitet werden diese Maßnahmen, von denen einige bereits umgesetzt sind, mit Informationskampagnen für die Bürgerinnen und Bürger sowie Beratung und Unterstützung für lokale Unternehmen.

### Stärkung des ländlichen Raums

In den **„Regionalen Entwicklungsstrategien 2014-2020“**<sup>2</sup>, am 21. Oktober 2013 von der Südtiroler Landesregierung beschlossen, werden die Informations- und Kommunikationstechnologien in zweierlei Hinsicht als bedeutsam eingestuft: Sie

eröffnen auch dem ländlichen Raum gesellschaftliche und wirtschaftliche Entwicklungschancen, steigern die Lebensqualität in der Peripherie, schaffen attraktive Arbeitsplätze und beugen dadurch der Abwanderung vor. Landwirtschaft und Tourismus können durch die verstärkte Nutzung von E-Commerce und E-Tourismus maßgeblich weiterentwickelt werden.

### Transparenz und bürgernahe Verwaltung

Für eine zielgerichtete Förderung der wirtschaftlichen Entwicklung, Innovation und Forschung hat die Landesregierung am 17. März 2015 die Strategie **„Smart Specialisation in Südtirol 2014-2020“**<sup>3</sup> genehmigt. Als Spezialisierungsgebiete sind darin die Bereiche Energie und Umwelt, Alpine Technologien, Lebensmitteltechnologien, Information & Communication Technology – ICT and Automation, Kreativwirtschaft sowie natürliche Kurbehandlung und Medizintechnik definiert. Innovationen im Bereich der ICT und Automation werden dabei vor allem in den Bereichen „Smart Public Administration“ und „Open Data“ angestrebt: Vorgesehen ist ein Öffnungsprozess der Verwaltung, die vermehrte Beteiligung der Bevölkerung, die vollständig elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren, die Verbesserung der Dienstleistungen sowie der intensivere Informationsaustausch zwischen den Strukturen der öffentlichen Verwaltung, den Bürgerinnen und Bürgern und den Unternehmen.

1 Strategiepapier E-Government Südtirol 2014. Autonome Provinz Bozen-Südtirol, Dezember 2012

2 Regionale Entwicklungsstrategien 2014-2020. Autonome Provinz Bozen-Südtirol; Abteilung Europa; Abteilung Landwirtschaft.

3 Smart Specialisation Strategy für die Autonome Provinz Bozen-Südtirol. Autonome Provinz Bozen-Südtirol, November 2014.

## 2.

### DIGITALE AGENDA ITALIEN, nationaler Breitbandplan und Strategie für das digitale Wachstum in Italien



Mit dem Gesetzesdekret zum Wachstum 2.0<sup>4</sup> wurden in der „**Digitalen Agenda Italien**“<sup>5</sup> eine Reihe von Maßnahmen und Vorgaben zur Entwicklung von Technologien und Innovationen im IKT-Bereich und zur Förderung der digitalen Wirtschaft in Italien festgelegt. Ziel dieses Strategiepapieres ist die Ankurbelung des Wirtschaftswachstums.

#### Schwerpunkte der Digitalen Agenda Italien

Die Digitale Agenda Italien orientiert sich an den Vorgaben der Digitalen Agenda Europa und legt die staatlichen Leitlinien und Schwerpunkte der digitalen Entwicklung in Italien fest. Als wichtigste Schwerpunkte sind definiert:

- einheitliche digitale Identität samt Bürgerausweis
- nationales Melderegister (anagrafe nazionale della popolazione residente)
- elektronische Zahlungen
- digitale Verwaltung und Open Data
- digitaler Unterricht
- digitale Sanität
- Überwindung der digitalen Spaltung der Bevölkerung
- digitale Justiz
- Forschung, Innovation und Smart Communities


Im November 2014 verabschiedete das italienische Ministerratspräsidium zudem einen neuen **Breitbandplan** und eine **Strategie für das digitale Wachstum in Italien**. Diese beinhalten folgende Maßnahmen:

#### Maßnahmen für transversale Infrastrukturen:

- Breitband (Sistema Pubblico di Connettività 30-100 Mb/s) und WiFi für alle öffentlichen Gebäude
- Breitbandversorgung über einen Mix an Technologien wie Festnetz, Mobilfunk, Richtfunk oder Satellit
- Senkung der Kosten für den Infrastrukturausbau über verschiedene Finanzmaßnahmen
- Förderung von Angebot und Nachfrage für das schnelle Breitband über ein Anreizsystem
- digitale Sicherheit für die öffentliche Verwaltung durch den Aufbau einer nationalen Sicherheitsstruktur CERT-PA
- Rationalisierung des IKT-Bestandes, Konsolidierung der Data Center und Cloud Computing
- Öffentlicher Dienst zur Verwaltung elektronischer Identitäten (Servizio Pubblico d'Identità Digitale)

<sup>4</sup> "Decreto Crescita 2.0" (DL 179/2012 vom 18.10.2012 umgewandelt mit Gesetz L 221/2012) ergänzt durch das "Decreto del fare" - decreto legge 21 giugno 2013, n. 69

<sup>5</sup> <http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/agenda-digitale-italiana>



---

**Maßnahmen für infrastrukturelle Basis-Plattformen („piattaforme abilitanti“) zur Modernisierung der öffentlichen Verwaltung:**

- nationales Melderegister
- elektronische Zahlungen (Pago PA)
- elektronische Rechnungen der öffentlichen Verwaltungen (Fatturazione elettronica PA)
- Open Data
- digitales Sanitätswesen (elektronische Gesundheitsakte, E-Rezept, E-Befund, Online-Vormerkungen und deren Bezahlungen)
- digitale Schule
- digitale Justiz

Um die digitale Entwicklung Italiens voranzutreiben, wurden in dem **„Strategieplan für das digitale Wachstum in Italien“** folgende Maßnahmen entwickelt:

- „Italia Login - La casa del cittadino“: ein Bürgerportal, über welches die Bürger mit ihrer einheitlichen Identität und ihrem Profil die Dienste aller Behörden in Anspruch nehmen und mit ihnen kommunizieren können.
- Programm zur Förderung der digitalen Kompetenzen der Bürgerinnen und Bürger
- Smart Cities und Communities

Die Umsetzung des Plans wird anhand von Indikatoren überwacht.

# 3.

## DIGITALE AGENDA EUROPA



Die von der Europäischen Kommission erarbeitete „**Digitale Agenda Europa**“<sup>6</sup> stellt eine der sieben Säulen der „Strategie Europa 2020“ dar, welche die Ziele für das Wachstum der EU bis 2020 festlegt. Diese digitale Agenda sieht eine bessere Nutzung der IKT vor, um Innovation, Wirtschaftswachstum und Fortschritt zu fördern. Laut EU wird die digitale Wirtschaft siebenmal schneller wachsen als alle anderen Wirtschaftssektoren; sie gilt als Schlüsselfaktor für Innovation, Produktivität und Entwicklung für alle Bereiche und wird deshalb mit EU-Mitteln gefördert.

Die Digitale Agenda Europa enthält rund 100 Maßnahmen, die ein dauerhaft hohes Engagement sowohl auf EU-Ebene als auch in den Mitgliedstaaten und auf regionaler Ebene voraussetzen. Zu den 16 Schlüsselmaßnahmen zählen unter anderem die Breitbandversorgung, die Erhöhung der Internetnutzung und des Online-Einkaufs seitens der Bürgerinnen und Bürger sowie der Ausbau von elektronischen Behördendiensten.

Von der vollständigen Umsetzung der digitalen Agenda verspricht sich die EU eine Steigerung des Bruttonettoproduktes um 5% bzw. 1.500 Euro pro Person in den nächsten acht Jahren, verstärkte Investitionen in die IKT, die Verbesserung der E-Kompetenzen der Arbeitskräfte, Innovationen in der öffentlichen Verwaltung sowie 900.000 digitale Arbeitsplätze, aus denen langfristig sogar 3,8 Millionen werden können.

### Scoreboard der Digitalen Agenda Europa

Wichtiger Eckpunkt der Digitalen Agenda Europa ist eine Serie von Indikatoren und Zielen, die in einem Scoreboard zusammengefasst sind.

#### bis 2020:

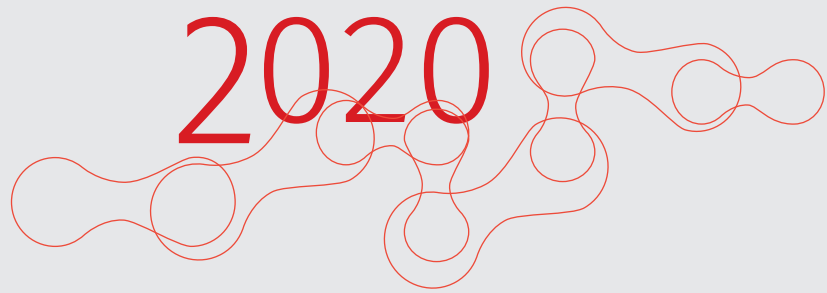
- Abdeckung mit schnellem Breitband (>30 Mb/s) für alle
- 50% der Haushalte mit ultraschnellem Breitband (>100 Mb/s)
- Verdoppelung der Ausgaben für Forschung und Entwicklung im IKT-Bereich durch die öffentliche Verwaltung

#### bis 2015:

- 33% der KMUs verkaufen online
- 20% der Bevölkerung kauft grenzüberschreitend online ein
- Roaming zu nationalen Preisen
- 50% der Bevölkerung kauft online ein
- 60% der benachteiligten Bevölkerung nutzt regelmäßig das Internet
- 75% der Bevölkerung nutzt regelmäßig das Internet
- nur 15% der Bevölkerung hat nie das Internet benutzt
- 50% der Bevölkerung nutzt E-Government
- 25% der Bevölkerung nutzt E-Government, um Formulare online auszufüllen

<sup>6</sup> <http://ec.europa.eu/digital-agenda/>

# SÜDTIROL DIGITAL 2020



## Leitlinien für die digitale Entwicklung

### 1.

#### DIGITALE INFRASTRUKTUREN



Ein flächendeckendes, schnelles und ultraschnelles Breitbandnetz, die Konsolidierung der Data Center und vereinheitlichte IT-Dienste für die öffentliche Verwaltung sind die wichtigsten Voraussetzungen, um die Entwicklung Südtirols voranzutreiben. Diese Basis-Infrastrukturen erweisen sich als grundlegend, um Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und öffentlicher Verwaltung den Zugang zur digitalen Welt zu erleichtern, moderne Kommunikationsformen zu nutzen und Verwaltungsabläufe zu optimieren. Im Koalitionsprogramm ist festgeschrieben, dass die öffentliche Verwaltung nicht mehr wie bisher als Puffer für den Arbeitsmarkt dienen kann. Entsprechend liegt der Beitrag der öffentlichen Hand zur Erhaltung von Arbeitsplätzen und zur Schaffung neuer Arbeitsplätze vor allem darin, für günstige Rahmenbedingungen zu sorgen, indem die Infrastruktur des Landes vervollständigt wird und bestehende Infrastruktur wie das Breitbandnetz stetig instand gehalten und an neue Erfordernisse angepasst wird.<sup>7</sup>

#### Flächendeckendes Breitbandnetz

Leistungsfähige Breitbandanbindungen sind die Datenautobahnen der Informationsgesellschaft, gewährleisten den schnellen Austausch von Wissen über Grenzen hinweg und sind damit die wich-

tigste Infrastruktur der Informationsgesellschaft schlechthin. Sie bilden das technische Rückgrat für unzählige wirtschaftliche, soziale und kulturelle Prozesse. Aus dem Zusammenwirken von schnelleren Übertragungstechnologien einerseits, neuen Diensten und Anwendungen andererseits, entsteht eine wirtschaftliche und gesellschaftliche Dynamik. Genauso wichtig sind internetbasierte Anwendungen für die Teilnahme am gesellschaftlichen, kulturellen und politischen Leben. Die Anbindung an das Breitbandnetz ist daher ein wesentlicher Standort-, Wettbewerbs- und Partizipationsfaktor. In Folge ergeben sich große Vorteile für die Entwicklung von Beschäftigung, Wettbewerbsfähigkeit, Einwohnerzahlen, Partizipation der Bevölkerung und der Wirtschaftskraft der einzelnen Regionen, Talschaften und Gemeinden. So führt eine Zunahme der Breitbandversorgung nicht nur zu Steigerungen des Bruttoinlandsprodukts, sondern auch zu einer Erhöhung der Arbeitsproduktivität. Arbeitsplätze werden gesichert, neue entstehen: Insbesondere im ländlichen Raum werden dadurch, wie im Koalitionsabkommen 2013-2018 vorgesehen, qualitativ hochwertige Arbeitsplätze erhalten beziehungsweise neu geschaffen.<sup>8</sup>

Für die Unternehmen erschließen sich neue Geschäftsfelder; im ländlichen Raum können hochqualifizierte Arbeitsplätze geschaffen werden, die bis vor kurzem allein Städten vorbehalten waren, die Abwanderung aus ländlichen Gebieten kann

<sup>7</sup> vgl. Koalitionsabkommen zur Bildung der Landesregierung für die Legislaturperiode 2013 bis 2018, S. 13

<sup>8</sup> Koalitionsabkommen zur Bildung der Landesregierung für die Legislaturperiode 2013 bis 2018, S. 13



---

abgemildert werden. Lebensqualität und Wohlstand steigen, die Kaufkraft nimmt zu und prägt so nachhaltig das weitere Wachstum von regionalen und überregionalen Wirtschaftsbereichen.

An Bedeutung gewinnt zudem die mobile Breitbandtechnologie. Dank ihrer Ortsunabhängigkeit bietet sie ein Höchstmaß an Flexibilität und vielfältige Anwendungsgebiete. In Verbindung mit innovativen Diensten eröffnen sich für die Bürgerinnen und Bürger zahlreiche Nutzungsmöglichkeiten, im Arbeitsleben wie in der Freizeitgestaltung. Da die mobilen Endgeräte wie Smartphone und Tablet einfach zu bedienen sind, werden sie auch von Menschen genutzt, die bislang wenige Berührungspunkte mit digitalen Endgeräten oder Computern hatten. Öffentliche Hotspots schaffen hierbei einen zusätzlichen Anreiz für den Gebrauch dieser neuen Medien.

Auch die Wirtschaft nutzt das Potenzial mobiler Breitbandtechnologien und profitiert von einer Vielzahl neu geschaffener Anwendungsfelder: Mobile Apps verbinden das IT-System eines Unternehmens mit mobilen Endgeräten, womit sich Geschäftsprozesse optimieren lassen. Im Tourismusbereich sind mittlerweile mobile Anwendungen wie digitale Wanderkarten oder Online-Bookingportale üblich.

#### **Maßnahmen:**

- Der landesweite Ausbau des Breitbandnetzes erfolgt schrittweise und mit einem Mix an Technologien wie Funk-, Glasfaser- und Kupferverbindungen. Die Wahl der Verbindungstechnologien hängt von der Geländestruktur,

dem vorgegebenen Zeitrahmen für die Einrichtung, der benötigten Bandbreite und dem erforderlichen Zuverlässigkeitsgrad der Verbindung ab. Ziel ist es, anstelle von kleinen fragmentierten Gemeindefitznetzen ein einheitliches, möglichst landesweites Breitbandnetz (Südtirolnetz) zu errichten. Die Umsetzung erfolgt in drei aufeinander aufbauenden Stufen: dem Ausbau des passiven und aktiven Netzes, dessen Wartung und Betrieb sowie den für Endkunden bereitgestellten Diensten.

- Innerhalb 2016 soll eine flächendeckende Versorgung mit Anschlüssen von 7 Mbit/s bis zu 20 Mbit/s erreicht werden. Bis 2020 wird Südtirol seinen Beitrag zur Erreichung der von der Europäischen Digitalen Agenda sowie der Italienischen Digitalen Agenda vorgesehenen Ziele leisten.
- Bei der Umsetzung werden die Kompetenzen und das Know-how der einzelnen Projektpartner gebündelt, Synergien genutzt und Förderprogramme ausgeschöpft.
- In öffentlichen Gebäuden, an öffentlichen Plätzen und Räumen werden Hotspots für den kostenlosen Internetzugang für Bürgerinnen und Bürger errichtet.
- Die öffentlichen Strukturen von Gemeinden und Landesverwaltung (wie Rathäuser, Schulen usw.) werden sukzessive an das Glasfasernetz angebunden.



## Breitband für öffentliche Einrichtungen

Die Anbindung an das schnelle Breitband ist insbesondere für Gemeinde- und Landesgebäude von herausragender Bedeutung. In den Schulen ist eine schnelle Internetverbindung für das multimediale Lernen unabdinglich.

### Maßnahmen:

- Die Anbindung der rund 2.000 öffentlichen Strukturen von Gemeinden und Land sowie der Apotheken und Hausärzte an das Breitbandnetz hat Vorrang und wird schnellstmöglich angestrebt.

## Gemeinsames Data Center und einheitliche Anwendungen für öffentliche Verwaltungen

Die Informationstechnologie der öffentlichen Verwaltungen in Südtirol soll kompakter und effizienter werden: Die Konsolidierung des gemeinsamen Data Centers für öffentliche Körperschaften, eine zweckmäßige Architektur der Geräte, einheitliche Anwendungen sowie eine gemeinsame Serviceorganisation schaffen Synergien zwischen den öffentlichen Verwaltungen von Land, Gemeinden, Bezirksgemeinschaften, Schulen, Gesundheitsbetrieb und Region.

### Maßnahmen:

- Es erfolgt die Konsolidierung in das einheitliche Data Center für öffentliche Verwaltungen, das derzeit von Land, SIAG und kleineren Gemeinden genutzt wird, indem weitere Körperschaften wie größere Gemeinden, Bezirksge-

meinschaften, Schulen und Sanitätsbetrieb miteinbezogen werden. Dies erhöht die Verfügbarkeit und den Datenschutz in den einzelnen Körperschaften; durch Synergien werden Kosten gespart.<sup>9</sup>

- Ein zweites Backup-Datacenter wird an einem anderen Standort errichtet. Diese Maßnahme garantiert höchste Ausfallsicherheit und Zuverlässigkeit bei der Datensicherung.
- Die Konsolidierung von Anwendungen über Körperschaften hinweg, der überbehördliche Austausch von Daten, der Aufbau von gemeinsamen Datenbanken und die gemeinsame Nutzung von Lösungen und Diensten werden gefördert.<sup>10</sup>
- Cloud-Dienste für die öffentliche Verwaltung werden eingeführt. Durch das Cloud Computing kann effizient, schnell, flexibel und ortsunabhängig auf neue Anforderungen reagiert werden, ohne dass eine entsprechende Infrastruktur aufgebaut werden muss.

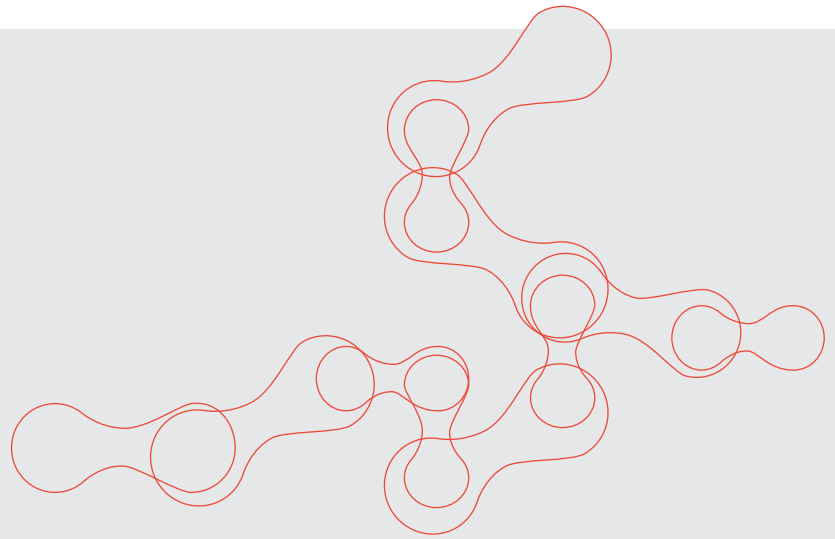
## Vereinheitlichte Basisdienste für öffentliche Verwaltungen

Mail-Korrespondenz, Protokollprogramme, Dokumentenverwaltung, Videokonferenzen, Voip-Telefonie, Langzeitarchivierung, Beschlussverwaltung und Service-Desk: Es gibt eine Reihe von IT-Diensten, die alle öffentlichen Verwaltungen in der gleichen Form benötigen und anwenden. Diese gemeinsamen

<sup>9</sup> vgl. Koalitionsabkommen zur Bildung der Landesregierung für die Legislaturperiode 2013 bis 2018, S. 35

<sup>10</sup> vgl. Koalitionsabkommen zur Bildung der Landesregierung für die Legislaturperiode 2013 bis 2018, S. 35



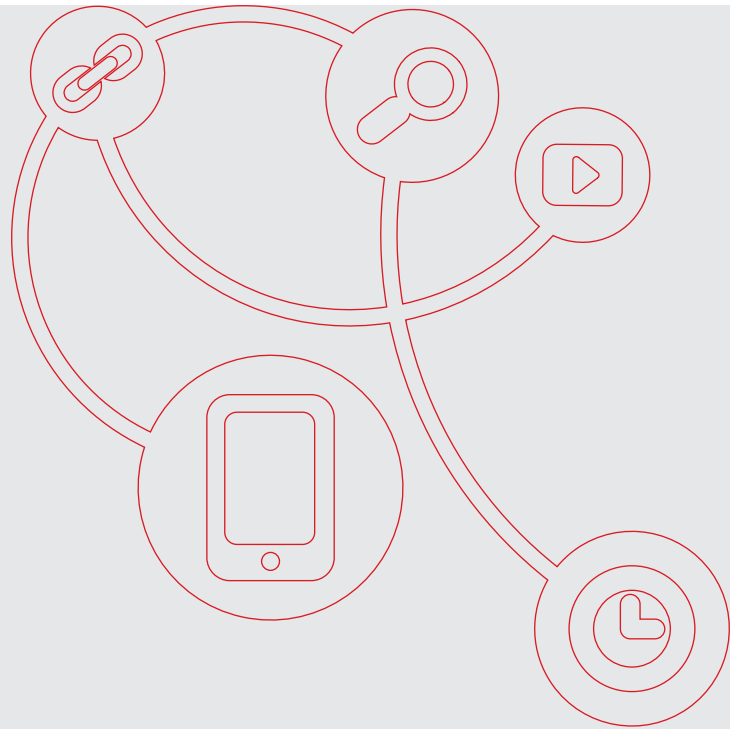


---

Basisdienste werden gebündelt und gemeinsam betrieben. Nicht zuletzt durch die Kompatibilität der Programme und Dienste wird die Zusammenarbeit verbessert und die Wirksamkeit der Anwendungen gesteigert. Ressourcen lassen sich besser nutzen und Kosten werden eingespart. Die vereinheitlichte IT-Technik verbindet nicht nur die unterschiedlichen Behörden im Land, sondern vernetzt diese auch mit den Bürgerinnen und Bürgern.

**Maßnahmen:**

- Die Informationstechnik für die öffentliche Verwaltung wird einheitlich ausgerichtet. Dafür werden verschiedene IT-Dienste für Land, Gemeinden und Gesundheitsbetrieb neu strukturiert und vereinheitlicht.
- Als zentrale digitale Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger wird ein gemeinsamer Service-Desk für Land, Gemeinden und Gesundheitsbetriebe geschaffen.
- Das Aufkommen von elektronischen und elektronisch signierten Dokumenten wird stark zunehmen. Eine gemeinsame, rechtssichere Langzeitarchivierung für Land, Gemeinden und Sanität wird eingerichtet. Diese gewährleistet die rechtliche Beweiskraft der Dokumente über einen langen Zeitraum.



---

## 2. DIGITALE VERWALTUNG



Es gilt, bürokratische Abläufe zu vereinheitlichen, zu verschlanken, zu beschleunigen und zu erleichtern, wobei „die für die Bevölkerung einfachste Anwendbarkeit als Leitlinie zu gelten hat“.<sup>11</sup>

Um die zukünftigen Herausforderungen an Politik und Verwaltung meistern zu können, muss ein grundlegender, körperschaftsübergreifender Ansatz anstelle von isolierten Einzelmaßnahmen verfolgt werden.<sup>12</sup> Die Strukturen aller öffentlichen Verwaltungen auf regionaler, provinzieller und kommunaler Ebene, die Verwendung von Finanzmitteln und der Ablauf von Arbeitsprozessen müssen einem umfassenden Bürokratiecheck unterzogen und auf neue Grundlagen gestellt werden.

Mit dem Projekt „Verwaltungsinnovation 2018“ sollen eine gut funktionierende Organisation, vollständig digitalisierte und effiziente Prozesse und ein gezielter, ökonomischer Einsatz der Mittel sichergestellt werden. Eine bewusst gelebte Verantwortung und eine aktive Verwaltungskultur sind hierfür essentielle Basis.

Die Verwaltungsinnovation wird durch eine verstärkte Digitalisierung, behördenübergreifende Konsolidierungen, effiziente IT-Technologien und digitalisierte Abläufe unterstützt. Durch die E-Administration und Open Government öffnet sich die öffentliche Verwaltung den Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft, gewährleistet höhere Transparenz

und trägt zu Innovationen in Gesellschaft und Wirtschaft bei.

### Verwaltungsmodernisierung mit E-Government

Wie im Koalitionsabkommen zur Bildung der Landesregierung für die Legislaturperiode 2013-2018 vereinbart, „müssen alle Möglichkeiten des E-Government ausgeschöpft werden.“<sup>13</sup>

Ein körperschaftsübergreifendes E-Government mit virtuellem Amtsschalter und interner Reorganisation birgt großes Potential für den Abbau von Bürokratie, für Transparenz, für Beteiligung und für die Einsparung von Ressourcen. Dabei geht es darum, für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen durchgängige, medienbruchfreie Prozesse aller Verwaltungsschritte, vom Antragsformular bis zur definitiven Mitteilung, IT-gestützt abzudecken.

Zeitgemäße Informations- und Kommunikationstechnologien, behördenübergreifend eingesetzt, unterstützen nicht nur die internen Verwaltungsprozesse, sondern sorgen auch für mehr Effizienz. Sie erhöhen zudem die Erreichbarkeit der einzelnen Behörden und gestalten bürokratische Prozesse benutzerfreundlicher. Behördengänge und Amtsgeschäfte können von zuhause oder vom Arbeitsplatz aus rund um die Uhr grundsätzlich

<sup>11</sup> Koalitionsabkommen zur Bildung der Landesregierung für die Legislaturperiode 2013 bis 2015, S. 35

<sup>12</sup> vgl. Koalitionsabkommen zur Bildung der Landesregierung für die Legislaturperiode 2013 bis 2015, S. 35

<sup>13</sup> Koalitionsabkommen zur Bildung der Landesregierung für die Legislaturperiode 2013-2018, S. 13



digital abgewickelt werden (Umsetzung von „digital by default“). Verwaltungsprozesse lassen sich online verfolgen, Dokumente online abrufen. Die Dateneingabe in Formulare wird erleichtert, die Interaktion mit den Datenbanken der Verwaltung sichergestellt. Eine umfassende Digitalisierung im Bereich öffentliche Verwaltung und ein standardisierter Informationsaustausch vereinfachen die Kommunikation zwischen Behörden, Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen.

Grundvoraussetzung für eine leistungsfähige, flexible Verwaltung ist eine einheitliche und systematische Erhebung der Verwaltungsabläufe und -prozesse, wobei hier dem Projekt-, Prozess- und Programmmanagement entscheidende Bedeutung zukommt. Die Digitalisierung der Verwaltungsabläufe bietet ihre Vorteile nicht allein Bürgerinnen und Bürgern und Betrieben, sondern auch der Verwaltung selbst, zwischen den einzelnen Ämtern, Dienststellen und Behörden. E-Government soll daher behördenübergreifend auf Landesebene realisiert werden und sich dabei an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger orientieren. Darüberhinaus soll die Interoperabilität der digitalen Identität der Bürgerinnen und Bürger sowie der rechtssichere Dokumentenaustausch über die eigenen Verwaltungs- und Landesgrenzen hinaus gewährleistet werden.

#### **Maßnahmen:**

- Das Portal für E-Government-Dienste, auf welchem die Bürgerinnen und Bürger Behördengänge via Internet abwickeln, wird ausgebaut. Die Anzahl der Formulare und Verwaltungsvorfahren, die sich online und körperschaftsübergreifend abwickeln lassen, wird kontinuierlich

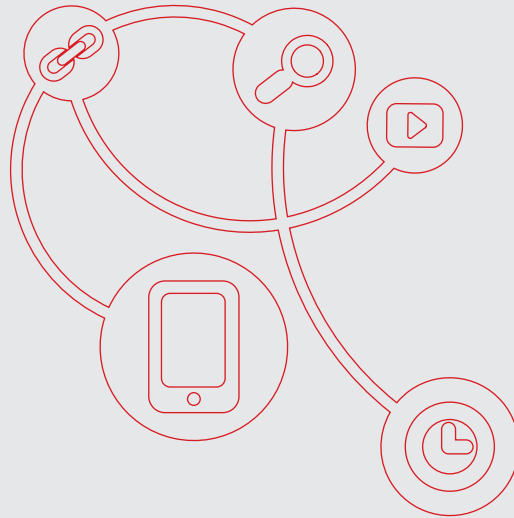
erhöht. Verwaltungsakte sind für die Bürgerinnen und Bürger online nachverfolgbar; Fortschritte und Ergebnisse werden wo möglich mittels mobile Messenger mitgeteilt.

- Die Nutzung des E-Governments durch die Bevölkerung und Unternehmen wird auf EU-Niveau angehoben und die Anzahl der Transaktionen gesteigert.
- In allen öffentlichen Körperschaften sind E-Rechnungen und E-Bezahlung möglich.
- Die „Digitale Bibliothek Südtirol“ wird ausgebaut. In dieser Online-Bibliothek können südtirolweit alle in öffentlichen Bibliotheken digital verfügbare Medien wie E-Books, E-Paper, E-Musik oder E-Videos heruntergeladen, aber auch Bücher in Papierform ausgeliehen werden.

#### **Papierloses Büro und mobiles Arbeiten**

Mit möglichst durchgängig digitalen Prozessen, die überflüssiges Abschreiben und Erfassen von Papierdokumenten vermeiden, vereinfacht sich die Verwaltungsarbeit und der Bearbeitungsprozess wird beschleunigt. Die Bürgerinnen und Bürger erhalten schneller eine Rückmeldung zu ihren Anfragen, Dokumente können schnell, sicher und effizient übermittelt werden und die Einsichtnahme in Akten wird erleichtert.

Der verstärkte Einsatz von mobilen Arbeitsgeräten sowie mobilen Arbeitsplätzen erlaubt den Zugriff auf die zentral gespeicherten Daten. Familienfreund-



liche Arbeitsmodelle wie Telearbeit sind dadurch verstärkt möglich.

#### **Maßnahmen:**

- Verwaltungsprozesse wie das Ansuchen um Genehmigungen oder Förderungen werden durchgängig digitalisiert. Beschlüsse und Dekrete sind auf Tablet und Smartphone abrufbar.
- Die Verwaltungsarbeit wird, sofern sinnvoll, auch mobil verfügbar gemacht.

### **Offene und partizipative Verwaltung**

Mehr Transparenz, die Öffnung hin zur Gesellschaft und eine aktive Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger sind wichtige Leitlinien für die zukünftige Ausrichtung der öffentlichen Verwaltung. Die Bevölkerung muss nachvollziehen können, wie die Verwaltung arbeitet, damit das Vertrauen in den Verwaltungsablauf gestärkt wird.<sup>14</sup>

Die Einbindung von digitalen Informations- und Kommunikationstechnologien schafft dabei neue Zugänge zu Informationen und fördert die Mitbeteiligung vonseiten der Bevölkerung.<sup>15</sup> Die Datenbestände der öffentlichen Verwaltungen sollen zudem verstärkt genutzt und für die private Nutzung veröffentlicht werden. Der Austausch von Dokumenten und Daten mit Bürgerinnen und Bürgern muss durch mindestens ein offenes Datenformat sichergestellt sein. Bürgerinnen und Bürger dürfen nicht gezwungen werden, sich beim Austausch mit

der öffentlichen Verwaltung proprietäre Softwarelösungen anschaffen zu müssen.

#### **Maßnahmen:**

- Errichtung eines Südtiroler Open Data Portals, auf dem Bürgerinnen und Bürger Zugriff zu den darauf bereitgestellten Daten der öffentlichen Verwaltung haben.
- Der Zugang zu den Informationen soll softwareunabhängig sein, der Datenaustausch mit freien Formaten wird garantiert.
- Ein Online-Dienst für Verbesserungsvorschläge und Beschwerden vonseiten der Bürgerinnen und Bürger an die öffentliche Verwaltung wird eingerichtet.

### **Persönliches Bürgerkonto und digitale Identität**

Der Zugang zu persönlichen E-Government-Diensten setzt eine sichere Identifizierung der Bürgerinnen und Bürger voraus, den sogenannten „servizio pubblico d'identità digitale“ (SPID). Dieser ist staatlich geregelt und kann bei verschiedenen (auch privaten) Providern beantragt werden. Mit ihm kann man sich mittels Chipkarte, Passwort oder Handy auf allen Webseiten von öffentlichen Körperschaften sicher ausweisen. Diese digitale Identität ist mit den Melderegistern der einzelnen Gemeinden abgeglichen, weshalb Doppelgleisigkeiten vermieden und eine Vielzahl an parallelen, sich widersprechenden Registern eliminiert werden.

<sup>14</sup> vgl. Koalitionsabkommen zur Bildung der Landesregierung für die Legislaturperiode 2013 bis 2018, S. 35

<sup>15</sup> vgl. Koalitionsabkommen zur Bildung der Landesregierung für die Legislaturperiode 2013 bis 2018, S. 36



Das persönliche Bürgerkonto dient als zentraler Ort zur Aufbewahrung von persönlichen Daten und zum benutzerfreundlichen Datenaustausch zwischen Einzelpersonen und Behörden. Einmal gespeicherte Daten müssen nicht mehrfach beschafft, sondern können wiederholt verwendet werden.

#### **Maßnahmen:**

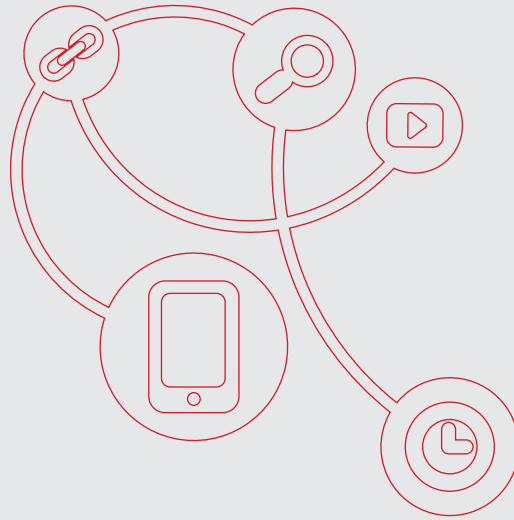
- Die Bürgerinnen und Bürger erhalten eine einheitliche digitale Identität (SPID), mit der sie sich für sämtliche Online-Dienste bei allen Verwaltungen und Körperschaften die dies vorschreiben sicher ausweisen können.
- Das persönliche Bürgerkonto wird als zentrale Aufbewahrungs- und Austauschplattform mit öffentlichen Behörden eingerichtet.

### **Digitale Schulverwaltung**

Der Einsatz von neuen Kommunikationsmitteln und der Aufbau des digitalen Informationssystems vereinfachen den Informationsaustausch zwischen Schule, Schulpersonal, Elternhaus sowie Schülerinnen und Schülern. Der Zugang zu den für die jeweiligen Zielgruppen relevanten Informationen wird erleichtert, digitale Serviceangebote geschaffen, das Datenmanagement vereinfacht sowie die Nachvollziehbarkeit und Transparenz von Vorgehensweisen erhöht.

#### **Maßnahmen:**

- Digitale Kommunikationsplattformen und Informationsdienste werden modellhaft für die interne Handhabung innerhalb von Bildungseinrichtungen ausgebaut.
- Die Online-Einschreibungen für den Schulbesuch, die Nutzung der Mensa, des Schülertransportes und der Schulbibliotheken werden ermöglicht.
- Die rasche Übermittlung von Informationen zwischen Schule und Elternhaus wird durch den gezielten Einsatz von neuen Kommunikationsmitteln gefördert.
- Das elektronische Klassenregister und die elektronische Schülerakte werden eingeführt.
- Einheitsportale, der Zugang zu Open-Data, vernetzte Datenbanken und -systeme erleichtern die Verwaltungstätigkeit und verhindern Mehrfachabfragen.
- Für die gesamte Lehrerfortbildung und für die berufliche Weiterbildung durch die Schulen wird ein Portal eingerichtet. Die Abläufe von der Anmeldung zur Lehrerfortbildung bis zur Bestätigung erfolgen digital.



## Digitales Gesundheitswesen

Der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien erleichtert den Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zu verschiedenen Bereichen des Gesundheitswesens und schafft Transparenz. Online-Dokumente begünstigen die Kooperation und Vernetzung zwischen medizinischem Personal. Lange Wartezeiten für Visiten im Krankenhaus oder ungünstige Termine lassen sich durch ein integriertes, landesweites online-Vormerksystem eindämmen. Die elektronische Gesundheitsakte ermöglicht allen Personen und Einrichtungen, welche die Patientinnen und Patienten behandeln, sowie den Bürgerinnen und Bürgern selbst den Zugriff auf alle personenbezogenen klinischen Daten. Notfalldaten, Krankengeschichten, Untersuchungsergebnisse, Diagnosen und Arzneimittelverschreibungen sind in der elektronischen Gesundheitsakte gespeichert. Der ortsunabhängige Zugriff darauf verhindert Doppeluntersuchungen und widersprüchliche Medikationen. Die elektronische Gesundheitsakte trägt zur Effizienz des Gesundheitswesens bei, fördert Vernetzung und Kooperation und steigert die Qualität der Dienstleistungen im Gesundheitsbereich. Die umfassende Absicherung der sensiblen klinischen Daten muss durch Maßnahmen im Bereich Datenschutz und Datensicherheit gewährleistet sein. Die IT-Infrastruktur beschränkt sich nicht nur auf die ärztlich-kurativen Dienste, sondern wird auch auf betreutes Wohnen, Prävention und Wohlfahrt ausgedehnt. Für eine bessere Qualität der Gesundheitsfürsorge ist die elektronische Datenübermittlung zwischen den Akteuren des Gesundheitswesens (Sanitätsbetrieb, vertragsgebundene Einrichtungen, Ärzte für Allgemeinmedizin, Apotheken usw.) von zentraler Bedeutung.

### Maßnahmen:

- Das integrierte landesweite zentrale Vormerksystem wird mit der Möglichkeit zur Online-Reservierung von Visiten ausgestattet. Die Bezahlung der Visiten ist auf elektronischem Weg möglich.
- Es erfolgt die Aktivierung der elektronischen Verschreibung, die digitalen Rezepte sind bei den Apotheken abrufbar.
- Die elektronische Gesundheitsakte (FSE - fascicolo sanitario elettronico) wird eingeführt.
- Labor- und Radiologie-Befunde werden digital erfasst und sind für die Bürgerinnen und Bürger elektronisch abrufbar.
- Telemedizinische Dienste für Patienten mit chronischen Erkrankungen werden eingeführt um deren Betreuungskontinuität zu gewährleisten.
- Einführung eines einheitlichen Informationssystems der gesundheitlichen Betreuung außerhalb der Krankenhäuser bzw. auf dem Territorium
- Einführung von telemedizinischen Diensten wie Fernberatungen, Ferndiagnose, Fernüberwachung und Telerehabilitation



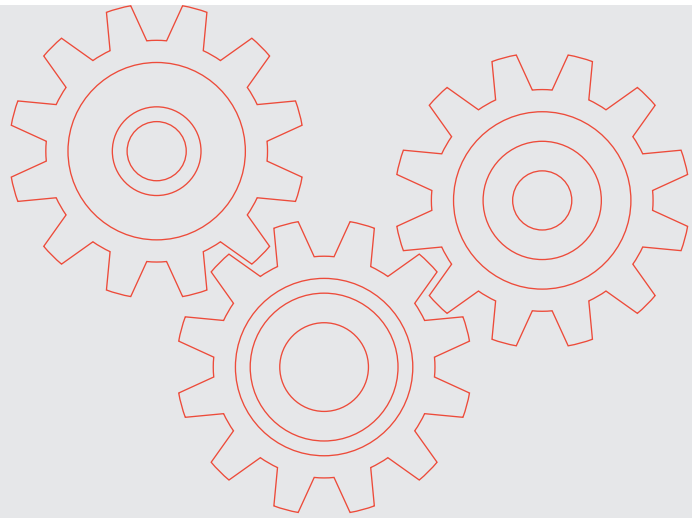
---

## Digitale Mobilität

133.000 Südtirolerinnen und Südtiroler (Stand 2014) verfügen über den Südtirol Pass, dem 2012 eingeführten, persönlichen Fahrschein zur Benutzung der öffentlichen Verkehrsmittel. Diese digitale Karte soll weitere vernetzte Dienstleistungen im Bereich Mobilität ermöglichen. Der Einsatz von IKT vereinfacht dabei die Handhabung und Inanspruchnahme von Services im Bereich öffentliches Transportwesen und Verkehr.

### Maßnahmen:

- Die Anwendungsmöglichkeiten des Südtirol Passes werden erweitert. Die Bürgerinnen und Bürger können mit einer einzigen Karte eine Vielzahl von Dienstleistungen im Bereich Mobilität und, wo sinnvoll, auch in anderen Bereichen in Anspruch nehmen (beispielsweise beim Verleih von Fahrrädern und deren Transport mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder bei der Bezahlung von Maut- und Parkplatzgebühren). Das Bezahlungssystem wird auf Smartphone und Internet ausgeweitet.
- Intelligente Verkehrsleitsysteme erfassen die Mobilität auf den Straßen und informieren über Staus, Verspätungen bei den öffentlichen Verkehrsmitteln oder verfügbaren Parkplätzen. Die Informationen des Verkehrsleitsystems sind per App abrufbar.



---

### 3.

## DIGITALE WIRTSCHAFT



Eine verstärkte Digitalisierung der lokalen Unternehmen eröffnet zahlreiche Chancen: Unternehmensabläufe werden rationalisiert, neue Geschäftsbereiche durch Internet-Marketing und e-Commerce erschlossen. Digitale Kommunikationskanäle für den grenzüberschreitenden Austausch erschließen sich. Neue Geschäftsbereiche und flexible, familienfreundliche Arbeitsformen wie Telearbeit oder Heimarbeitsplätze werden geschaffen, hochqualifizierte Arbeitsplätze können von der Stadt in den ländlichen Raum verlegt werden. Dies sichert nachhaltig die Wettbewerbsfähigkeit der regionalen Betriebe sowie die wirtschaftlich und sozial ausgewogene Entwicklung des ländlichen Raumes.

Mit dem flächendeckenden Ausbau des Breitbandnetzes erhalten die lokalen Unternehmen eine leistungsfähige Kommunikationsinfrastruktur, die den Wirtschaftsstandort stärkt. Die Unternehmen bedürfen jedoch auch fachlicher Unterstützung und Beratung, um die Digitalisierung von Prozessen, Dienstleistungen und Produkten umzusetzen.

Weiters gilt es, neben den traditionellen Wirtschaftssektoren Dienstleistungen, Handel, Industrie, Tourismus und Landwirtschaft den im Land bestehenden IKT-Sektor aufzuwerten, und Rahmenbedingungen zu schaffen, welche bestehende Unternehmen

in diesem Bereich stärken. Insbesondere junge, innovative Start-up-Unternehmen im IKT-Sektor schaffen attraktive Arbeitsplätze und setzen Innovationen in Gang.

### **Förderung des IKT-Sektors und von Start-ups**

Südtirol verfügt über einen kleinen, stark fragmentierten IKT-Sektor, den es zu stärken und zu erweitern gilt. Unternehmen in diesem Bereich sind Treiber für Innovationen, bieten attraktive, innovative Arbeitsplätze auch im ländlichen Raum an und fördern die übergreifende digitale Entwicklung des Landes. In Südtirol entwickelte Informations- und Kommunikationstechnologien lassen sich in andere Regionen und Länder exportieren. Jungen, innovativen Start-up-Unternehmen im Bereich der IKT bietet sich die Möglichkeit, sich im Wettbewerb durch neuartige Dienste und Geschäftsmodelle zu positionieren. Die Förderung von Firmengründungen, Forschung und Innovation sind daher unverzichtbarer Bestandteil für die digitale Entwicklung des Landes.

#### **Maßnahmen:**

- Der IKT-Sektor im Land soll durch die Unterstützung von Forschung und Innovation ausgebaut werden.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> vgl. Koalitionsabkommen zur Bildung der Landesregierung für die Legislaturperiode 2013 bis 2018, S. 13





- 
- Die Konsolidierung des IKT-Sektors und dessen Vernetzung und der Export von Produkten und Diensten ins regionale und internationale Umfeld werden durch Förderungen und Unterstützungsmaßnahmen begünstigt.
  - Junge Start-up-Unternehmen im IKT-Sektor werden bei Firmengründung durch Beratung und finanzielle Mittel gefördert.

### **Unterstützung der Digitalisierung in Unternehmen**

Die Wettbewerbsfähigkeit, die Marktposition, die Innovationskraft und das Wachstum der lokalen Unternehmen sind eng mit deren digitaler Entwicklung verknüpft. Die IKT können dabei in allen Branchen und in den verschiedensten Unternehmensprozessen wie der bedarfsgerechten Steuerung und dem Einsatz von Ressourcen (ERP), dem Kundenbeziehungsmanagement (CRM) oder in weiteren Verwaltungstätigkeiten eingesetzt werden, wodurch sich Geschäftsprozesse optimieren lassen. Durch den digitalen Wandel ergeben sich neue Geschäftsbereiche wie Online-Shops und neue Geschäftsmodelle.

#### **Maßnahmen:**

- In Kooperation mit den Wirtschaftsverbänden und der Handelskammer erhalten die Unternehmer Informationen, Beratungen und Schulungen, um sie in der digitalen Entwicklung ihrer Betriebe zu unterstützen und zu fördern.

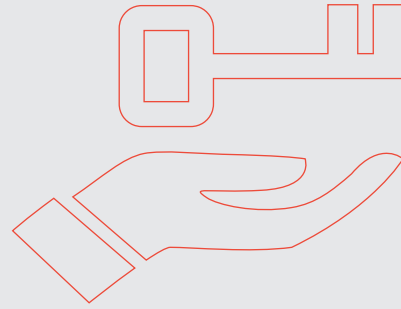
- Über die Einbindung und den gegenseitigen Austausch der Wirtschaftsakteure können bestehende Lösungen ausgedehnt und weiterentwickelt werden.

### **Förderung von Internet-Marketing und E-Commerce**

Lokale Unternehmen sollen durch die Unterstützung in den Bereichen Internet-Marketing, E-Commerce und mobilen Commerce darin unterstützt werden, international konkurrenzfähig zu werden und neue Märkte sowie Vertriebskanäle zu erschließen, ohne dass dadurch die Nahversorgung und der kleinstrukturierte Handel in Südtirol beeinträchtigt werden.

#### **Maßnahmen:**

- Kampagnen informieren die lokalen Unternehmen über die Möglichkeiten und Einsatzgebiete von Internet-Marketing, E-Commerce und mobilen Commerce.
- Eine regionale E-Commerce-Plattform wird errichtet.
- Der E-Commerce und das Internet-Marketing der heimischen Betriebe werden gefördert, sodass südtirolweit eine Anhebung des E-Commerce auf EU-Niveau erreicht wird.



---

## 4.

### DIGITALE BILDUNG



Die Digitalisierung im Alltags- und Berufsleben schreitet unaufhaltsam voran. Dies erfordert eine Stärkung und Weiterentwicklung der Kompetenzen aller Bürgerinnen und Bürger im Umgang mit Computern und mobilen Endgeräten sowie in der Nutzung von Internet und den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien. Der Gebrauch der digitalen Medien muss dabei auf der Selbstverantwortung jedes Einzelnen gründen. Nur so gelingt es, den digitalen Wandel des Landes nachhaltig in Gang zu setzen.

Zudem gilt es, einer „digitalen Spaltung“ der Gesellschaft vorzubeugen. Alle Menschen sollen über die Möglichkeit verfügen, die Chancen der Digitalisierung zu nutzen – unabhängig von Bildungsgrad, Einkommen, Alter, Geschlecht oder Beeinträchtigungen. Für die Weiterentwicklung und Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen und der öffentlichen Verwaltung erweist es sich ebenso als unerlässlich, dass deren Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Umgang mit digitalen Arbeitsmethoden und -formen ausgebildet werden.

#### **Digitale Bildung für Bürgerinnen und Bürger**

Bessere Chancen am Arbeitsmarkt, verstärkter Zugang zu digitalen Kommunikations- und Wissensplattformen, rasche Beschaffung von Informationen, die Nutzung von e-Commerce-Angeboten: Die Digitalisierung bringt Möglichkeiten mit sich,

die allen Bürgerinnen und Bürgern offen stehen müssen. Sowohl als Nutzer wie auch als Produzenten von medialen digitalen Inhalten und Daten sollen sie sich selbstbestimmt in der digitalen Welt bewegen können.

#### **Maßnahmen:**

- Derzeit liegt die Nutzung des Internets in Südtirol unter dem EU-Durchschnitt. Durch Sensibilisierungskampagnen wird die Bevölkerung über Vor- und Nachteile des Internets und dessen Verwendung informiert sowie zu dessen verstärkter Nutzung angeregt.
- Zielgerichtete Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen in Zusammenarbeit mit Akteuren aus allen Bildungsbereichen gewährleisten die Steigerung der digitalen Kompetenzen der Mitbürgerinnen und Mitbürger, vor allem jenen der älteren Bevölkerung. Die Nutzung von PC und Internet durch die Bürgerinnen und Bürger soll auf EU-Niveau steigen.

#### **Digitale Inklusion gewährleisten**

Nicht alle Menschen nehmen gleichermaßen an der digitalen Entwicklung der Gesellschaft teil. Insbesondere Senioren, Arbeitslose oder nicht im Berufsleben stehende Menschen, Menschen mit Beeinträchtigungen, mit geringer formaler Bildung oder niedrigerem Einkommen können oftmals mit dem technologischen Wandel nicht Schritt halten.



---

Damit besteht die Gefahr, dass diese Bürgerinnen und Bürger den Anschluss an die Gesellschaft, an Dienstleistungen, an die Wissens- und Informationsvermittlung sowie an den Arbeitsmarkt verlieren. Besonderes Augenmerk muss daher darauf gelegt werden, dass diese Personen nicht aus der digitalen Welt ausgeschlossen werden. Die digitale Inklusion gewährleistet benachteiligten Bevölkerungsgruppen den Zugang zum Internet und damit zu Wissen, Bildung und Mitgestaltung. Damit werden Barrieren abgebaut und Chancengerechtigkeit in der Teilhabe an der heutigen Informationsgesellschaft ermöglicht.

#### **Maßnahmen:**

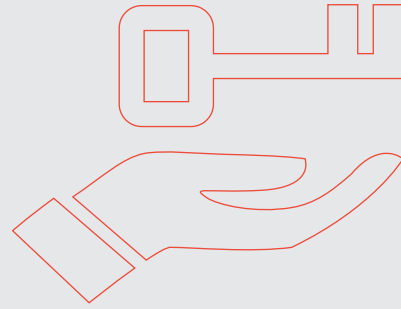
Spezifische Aus- und Weiterbildungsangebote sowie kostengünstige Schulungen in Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen und weiteren Trägern stärken benachteiligte Gruppen in ihrer digitalen Kompetenz. Vermittelt werden der Umgang mit dem PC, die Nutzung des Internets, die Anwendung der zeitgemäßen Informations- und Kommunikationstechnologien sowie Medienkompetenz.

#### **Digitales Lernen im Unterricht**

Unser Bildungssystem soll junge Menschen zur emanzipierten Mitgestaltung der Gesellschaft befähigen und sie für den Einstieg in die sich verändernde Arbeitswelt qualifizieren. Der Umgang mit den Informations- und Kommunikationstechnologien, die Vermittlung der digitalen Kultur sowie Medien-erziehung gehören dabei zu den Schlüsselfaktoren. Durch vermehrte digitale Bildung werden die Schülerinnen und Schüler befähigt, die IKT selbständig und in Selbstverantwortung zu nutzen und deren Chancen und Risiken zu bewerten.

#### **Maßnahmen:**

- Der Europäische Computerführerschein (ECDL – European Computer Driving Licence) schafft ein einheitliches grundlegendes Bildungsniveau für Computerkenntnisse. Die Anzahl der ECDL-Zertifizierung der Schülerinnen und Schülern soll im Rahmen der Schulausbildung erhöht werden.
- Lehrpersonen werden sowohl in den Bereichen informationstechnische Bildung und technische Anwendung der IKT, Mediendidaktik (Anwendung der neuen Medien im Unterricht) und Medienerziehung (reflektierter Medienkonsum und kritischer Umgang damit) geschult.
- Die Entwicklung und der verantwortungsbewusste Einsatz von digitalen Lehr- und Lernmaterialien werden gefördert, wobei auf ein gutes Gleichgewicht zwischen Realität und Virtualität zu achten ist. Die Portale für Lehr- und Lernmittel werden ausgebaut und vernetzt.
- Mit der E-Learning Plattform Copernicus der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol existiert bereits eine virtuelle Kommunikations- und Lernplattform für Lehrkräfte, Schülerinnen und Schüler, Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen. Das Online-Angebot wird erweitert und allen öffentlichen sowie privaten Bildungsträgern zugänglich gemacht.
- Der Bedarf an technisch spezialisierten Fachkräften steigt mit der zunehmenden Digitali-



---

sierung der Arbeitswelt. In allen Schulstufen werden die Fachbereiche Mathematik, Informatik, Naturwissenschaften und Technik (MINT-Fächer) gestärkt, um mehr junge Menschen für diese Berufsfelder zu begeistern. Besonderes Augenmerk wird auf die Förderung von Mädchen und Frauen gelegt, die in den klassischen MINT-Berufen nach wie vor unterrepräsentiert sind.

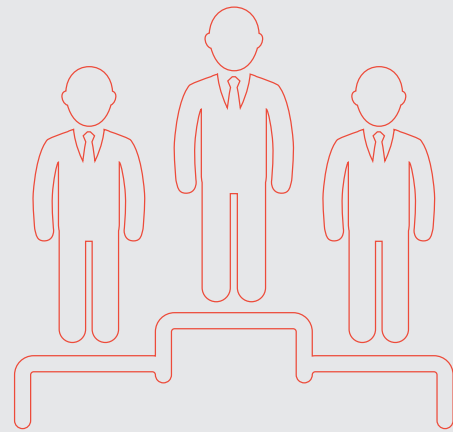
- Zur Förderung eines Unterrichts, der zur sinnvollen und verantwortungsvollen Nutzung der digitalen Medien befähigt, werden diese gezielt eingesetzt.

### **Professionalisierung der Führungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Unternehmen und öffentlicher Verwaltung**

Die digitale Innovation der Unternehmen und der öffentlichen Verwaltung ist nur dann möglich, wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf allen Ebenen über die notwendigen Kompetenzen im Umgang mit den IKT verfügen und sich im digitalen Umfeld sicher bewegen können. Die Führungskräfte müssen um die Einsatzmöglichkeiten der digitalen Technologien Bescheid wissen, um sie möglichst umfassend für das eigene Arbeitsumfeld nutzen zu können. Für die spezialisierten IT-Fachkräfte wird eine bedarfsgerechte Aus- und Weiterbildung in den neuen Berufsbildern benötigt.

#### **Maßnahmen:**

- Durch kontinuierliche Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen für Führungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie IT-Fachkräfte wird die Professionalisierung und Weiterentwicklung von Unternehmen und öffentlicher Verwaltung unterstützt.
- Die E-Learning Plattform Copernicus der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol wird für diese Maßnahmen weiterentwickelt.



---

## 5. IT-GOVERNANCE



Das Vertrauen in die Sicherheit und in die Zuverlässigkeit der digitalen Anwendungen sowie in den Schutz der persönlichen Daten ist unerlässlich, um die Akzeptanz der Bürgerinnen und Bürger für die neuen Dienste sicherzustellen.<sup>17</sup>

### Sicherheit und Vertrauen

Sämtliche Verfahren müssen die höchstmögliche Sicherheit zum Schutz der Daten der Bürgerinnen und Bürger sowie der öffentlichen Verwaltung gewährleisten. Der Schutz der Infrastrukturen, der Identität der Benutzer und der Daten vor Angriffen, Diebstahl und Verlust steht im Vordergrund. Die Ausfallsicherheit und die Reduktion von Wiederanlaufzeiten im Katastrophenfall sind mit vertretbarem Aufwand bestmöglich zu gewährleisten. Auch die Wirtschaft ist dabei gefordert, vertrauenswürdige Anwendungen zum Schutz der Unternehmen einzusetzen. Die Bürgerinnen und Bürger müssen zudem über die Gefahren im Netz informiert sein und dort eigenverantwortlich handeln und entsprechende Sicherheitsmaßnahmen treffen.

#### Maßnahmen:

- Informationskampagnen sensibilisieren die Bevölkerung für die Gefahren im Netz und befähigen die Bürgerinnen und Bürger, selbstständig Maßnahmen zum Schutz ihrer Hard-

und Software, der Passwörter und digitalen Identität durchzuführen.

### Anpassung von Rechtsnormen

Um die Vorteile der digitalen Welt in vollem Ausmaß nutzen zu können, ist eine Anpassung der Rechtsvorschriften notwendig. Einerseits dürfen gesetzliche Regelungen nicht die Optimierung von Verwaltungstätigkeiten durch den Einsatz von IKT verhindern, andererseits muss eine verbindliche Rechtssicherheit bei der Entwicklung und Nutzung von digitalen Systemen gewährleistet sein. Ziel ist es dabei, die Verwaltungsvereinfachung unter Nutzung der IT effizient umzusetzen.

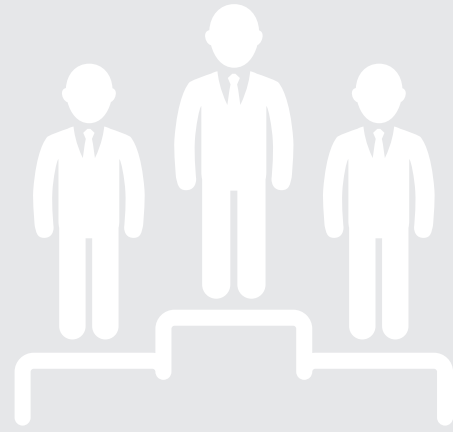
#### Maßnahmen:

- Die gesetzlichen Bestimmungen werden unter Berücksichtigung der oben genannten Aspekte überprüft und den aktuellen Erfordernissen angepasst.

### Integrierte, behördenübergreifende Lenkung

Um eine abgestimmte Planung und Steuerung der Digitalisierung zu gewährleisten, ist die Einrichtung behördenübergreifender Gremien und Arbeitsgruppen vonnöten, welche je nach Zuständigkeit für die strategische Ausrichtung, die längerfristige, behör-

<sup>17</sup> vgl. Koalitionsabkommen zur Bildung der Landesregierung für die Legislaturperiode 2013 bis 2018, S. 12



---

denübergreifende Planung im IT-Bereich und die konkrete Umsetzung der beschlossenen Maßnahmen verantwortlich zeichnen und den Dialog mit den Vertretern aus dem Wirtschaft- und Bildungsbereich fortführen. Diese IT-Governance-Gremien gewährleisten die effiziente Umsetzung der Digitalisierungsmaßnahmen sowie die Integration und Beteiligung innerhalb der öffentlichen Verwaltungen und jene mit externen Akteuren aus Wirtschaft und Bildung. Die behördenübergreifenden Leitungsausschüsse und Arbeitsgruppen stellen zudem die einheitliche Entwicklung des IT-Bereiches in Südtirol, die Umsetzung der Leitlinien sowie das Weiterschreiben von Südtirol Digital 2020 sicher.

#### **Maßnahmen:**

- Ein Steuerungs-Ausschuss (Governance Board), bestehend aus dem für die IT zuständigen Regierungsmitglied sowie den Spitzenvertretern von Landesverwaltung, Gemeindenverband, Region und Sanitätsbetrieb, wird bestellt. Ihm obliegen die politisch-strategischen Vorgaben wie die Entscheidung über die Investitionen im IT-Bereich sowie die Weiterentwicklung und Umsetzung der Entwicklungspläne und Jahresprogramme.
- Die Umsetzung der beschlossenen Maßnahmen koordiniert ein Lenkungsgremium (IT-Steering Board), das die neuesten IT-Trends im Auge behält und Vorschläge zur Weiterentwicklung des IT-Systems der öffentlichen Verwaltung unterbreitet.
- Um den Dialog mit den externen Akteuren zu pflegen, wird eine Arbeitsgruppe mit Vertretern des Südtiroler Wirtschaftsringes und der Handelskammer gegründet. Diese beraten unter anderem über die Herausforderungen für die Südtiroler Wirtschaft, die Rolle der neuen Technologien zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit sowie den Beitrag der IT in der öffentlichen Verwaltung.
- Die Zusammenarbeit und die Synergien mit den IT-Unternehmen sollen in einer eigenen Runde vertieft werden. Eine weitere Arbeitsgruppe mit Vertreterinnen und Vertretern des Bildungswesens treibt die Entwicklung der digitalen Kultur in Südtirol voran.

---

## **IMPRESSUM**

Autonome Provinz Bozen  
Abteilung Informationstechnik  
Crispistraße 15  
39100 Bozen  
Tel. 0471 414 900  
Fax 0471 414 909  
[www.provinz.bz.it/informatik-digitalisierung](http://www.provinz.bz.it/informatik-digitalisierung)

Oktiber 2015

AUTONOME  
PROVINZ  
BOZEN  
SÜDTIROL



PROVINCIA  
AUTONOMA  
DI BOLZANO  
ALTO ADIGE

# SÜDTIROL DIGITAL 2020

