



Ausschuss der Regionen

EDUC-IV-007

**68. Plenartagung
13./14. Februar 2007**

**STELLUNGNAHME
des Ausschusses der Regionen**

**"ÜBERWINDUNG DER BREITBANDKLUFTE"
und
"eGOVERNMENT-AKTIONSPLAN IM RAHMEN DER
I2010-INITIATIVE"**

DER AUSSCHUSS DER REGIONEN

- ist der Auffassung, dass die Verfügbarkeit kostengünstiger Breitbandverbindungen in der gesamten Europäischen Union ein wesentliches Element bei der Gewährleistung qualitativ hochwertiger Dienstleistungen für die Bürger, der Förderung der Wettbewerbsfähigkeit und der Produktivität in den Regionen und einer umfassenden Entwicklung der Informations- und Wissensgesellschaft ist, und zwar auch in Gebieten, die normalerweise davon ausgeschlossen sind. Er ist der Ansicht, dass die Versorgung mit Breitbandanschlüssen im gleichen Ausmaß gewährleistet werden sollte wie die Versorgung mit Universaldiensten wie Trinkwasser und Strom;
- erachtet die Verweise der Kommission auf die Entwicklung des ländlichen Raums und den Einsatz von Strukturfonds sowie ihre Bewertung von öffentlich finanzierten Projekten für den Breitbandzugang in ländlichen Gebieten hinsichtlich ihrer Vereinbarkeit mit dem Gemeinschaftsrecht für überaus wichtig;
- hofft, dass der neue Rechtsrahmen für elektronische Kommunikation zur Entwicklung einer Frequenzpolitik und zur Förderung der Einführung drahtloser Breitbandtechnologien beiträgt;
- stimmt der Aufforderung der Kommission an die Mitgliedstaaten zu, ihre Strategien für den Ausbau der Breitbandanschlüsse zu forcieren und dabei die lokalen und regionalen Gebietskörperschaften umfassender zu beteiligen;
- ist der Auffassung, dass integrierende elektronische Behördendienste sowohl die Bekämpfung möglicher neuer Ausgrenzungsformen betreffen, die im Zuge der Vernetzung von Dienstleistungen entstehen (infrastrukturelle und kulturelle digitale Kluft), als auch die Intensivierung der politischen Maßnahmen zugunsten der sozialen Integration unter Einsatz von IKT;
- merkt an, dass die Verwendung von IKT sowohl auf die Reorganisation und Modernisierung der Dienste der öffentlichen Verwaltung als auch auf die Verwirklichung der Ziele der Effizienz, Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit, Unparteilichkeit, Transparenz, Vereinfachung und Beteiligung ausgerichtet werden sollte; ist in diesem Zusammenhang der Auffassung, dass der Austausch der besten organisatorischen und technologischen Methoden (best practices) im öffentlichen Sektor eine bedeutende Rolle spielen kann;
- erachtet es folglich als zweckmäßig, die Zusammenarbeit, den Wissensaustausch und die gemeinsame Nutzung weiterverwendbarer Lösungen zu erleichtern und Initiativen zugunsten einer größeren Transparenz und Beteiligung an den öffentlichen Entscheidungsprozessen, insbesondere an den Entscheidungsprozessen der Parlamente, zu fördern.

DER AUSSCHUSS DER REGIONEN

gestützt auf die Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen - Überwindung der Breitbandklüfte (KOM(2006) 129 endg.);

gestützt auf die Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen: eGovernment-Aktionsplan im Rahmen der i2010-Initiative: Beschleunigte Einführung elektronischer Behördendienste in Europa zum Nutzen aller (KOM(2006) 173 endg.);

aufgrund der Beschlüsse der Europäischen Kommission vom 20. März 2006 und 25. April 2006, ihn gemäß Artikel 265 Absatz 1 des EG-Vertrags mit der Erarbeitung einer Stellungnahme zu diesen Themen zu befassen;

aufgrund des Beschlusses seines Präsidiums vom 25. April 2006, die Fachkommission für Kultur, Bildung und Forschung mit der Erarbeitung einer Stellungnahme zu diesen Themen zu beauftragen;

gestützt auf seine Stellungnahme zu der Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen - "i2010 - Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung". (KOM(2005) 229 endg.), (CdR 252/2005 fin)¹;

gestützt auf seine Stellungnahme zu der Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen "Hochgeschwindigkeitsverbindungen für Europa: Nationale Breitbandstrategien". (KOM(2004) 369 endg.), (CdR 257/2004 fin)²;

gestützt auf seine Stellungnahme zu der Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen "Aktionsplan eEurope 2005: Aktualisierung". (KOM(2004) 380 endg.), (CdR 193/2004 fin)³;

gestützt auf den von der Fachkommission für Kultur, Bildung und Forschung am 30. November 2006 angenommenen Stellungnahmeentwurf (CdR 272/2006 rev. 2), (Berichterstatter: **Luciano Caveri**, Präsident der autonomen Region Aostatal (IT/ALDE));

¹ ABl. C 192 vom 16.8.2006, S. 15.

² ABl. C 71 vom 22.3.2005, S. 55.

³ ABl. C 71 vom 22.3.2005, S. 59.

verabschiedete auf seiner 68. Plenartagung am 13./14. Februar 2007 (Sitzung vom 13. Februar) folgende Stellungnahme:

*

* *

1. Breitband

Die Breitbandkluft

Der Ausschuss der Regionen

- 1.1 **hält** das Internet für eine der größten Neuerungen unserer Zeit; sein Potenzial für wirtschaftliche Entwicklung kann noch wesentliche Vorteile bringen und zur Schaffung neuer Dienstleistungen, Arbeitsplätze und Investitionsmöglichkeiten sowie zur Produktivitätssteigerung, zur Kostenreduzierung und zur Verbesserung der Lebensqualität beitragen;
- 1.2 **ist der Auffassung**, dass die Verbreitung der Informationstechnologien bei der Verwirklichung der Strategien von Lissabon und Göteborg eine wesentliche Rolle spielt - und zwar sowohl im Hinblick auf die Leistungsfähigkeit bestehender und die Entstehung neuer und innovativer Unternehmen als auch auf den entscheidenden Beitrag, den sie zur Bildung der Arbeitnehmer und der Bürger im Allgemeinen leisten können;
- 1.3 **bekräftigt**, wie wichtig es ist, die Informationstechnologien auf allen Ebenen der öffentlichen Verwaltung verstärkt zu verbreiten, insbesondere in jenen Bereichen, in denen die öffentlichen Einrichtungen unmittelbare Dienstleistungen für die Bürger erbringen;
- 1.4 **betont** allerdings, dass elektronische Dienste wie eGovernment, eHealth, eLearning oder eProcurement erst dann integrierend und interaktiver sein können, wenn sie allen Bürgern und Unternehmen der Europäischen Union über Breitbandverbindungen zugänglich gemacht werden;
- 1.5 **ist der Auffassung**, dass die Verfügbarkeit kostengünstiger Breitbandverbindungen in der gesamten Europäischen Union ein wesentliches Element bei der Gewährleistung qualitativ hochwertiger Dienstleistungen für die Bürger, der Förderung der Wettbewerbsfähigkeit und der Produktivität in den Regionen und einer umfassenden Entwicklung der Informations- und Wissensgesellschaft ist, und zwar auch in Gebieten, die normalerweise davon ausgeschlossen sind;
- 1.6 **begrüßt**, dass in der Mitteilung mehrmals ausdrücklich auf die Entwicklung des ländlichen Raums einschließlich der Bereitstellung von Ad-hoc-Finanzmitteln verwiesen wird. Daran wird deutlich, dass die Kommission dem Potenzial eines umfassenden Breitbandzugangs für die Wettbewerbsfähigkeit von ländlichen Gebieten und für eine ausgewogene Entwicklung der Region und allgemein der Gebiete mit dauerhaften geographischen und naturgegebenen

Nachteilen sowie dem hohen Mehrwert, von dem die traditionsgemäß in solchen Regionen niedergelassenen Produktionssektoren profitieren können, angemessen Rechnung trägt;

- 1.7 **erachtet** deshalb die Verweise auf Politiken, die unter die Zuständigkeit der Generaldirektion Regionalpolitik (insbesondere in Bezug auf den Einsatz der Strukturfonds) sowie der Generaldirektion Wettbewerb (insbesondere die Bewertung von öffentlich finanzierten Projekten für den Breitbandzugang in ländlichen Gebieten hinsichtlich ihrer Vereinbarkeit mit dem Gemeinschaftsrecht) fallen, **für wichtig**;
- 1.8 **befürchtet** bei der Verbreitung von Breitbandnetzen typische Erscheinungen des Marktversagens, falls private Betreiber der Ansicht sind, es sei unrentabel, in Infrastrukturen in Randgebieten, in ländlichen bzw. in dünn besiedelten Gebieten oder in aufgrund ihrer Beschaffenheit besonders komplexen und schwierigen Gebieten zu investieren. Die Demonstration einer entsprechenden Öffnung und Flexibilität ist ein wichtiges und gutes Zeichen, zumal Breitbandzugänge für die wirtschaftliche und soziale Entwicklung solcher Gebiete von wesentlicher Bedeutung sind;
- 1.9 **erinnert daran**, dass er zur Unterstützung dieser Überlegungen mehrere Analysen und Debatten über die verschiedenen, von den lokalen und regionalen Gebietskörperschaften in ganz Europa ergriffenen Lösungen durchgeführt und eindeutig festgestellt hat, dass es unmöglich ist, eine für alle Umstände geeignete Lösung zu finden. Was für große Ballungszentren geeignet sein kann, kann sich beispielsweise in benachteiligten, komplexen und differenzierten Regionen bzw. in dünn besiedelten Gebieten, die bei der Verbreitung jeglicher Dienstleistungen besonderer Anstrengungen bedürfen, als vollkommen unpassend erweisen;
- 1.10 **nimmt zur Kenntnis**, dass die Verbreitung der Breitbandanschlüsse in den letzten Jahren bedeutend zugenommen hat. Verglichen mit dem europäischen Ziel, bis 2010 mindestens 90% der Bevölkerung der Europäischen Union zu erreichen, bestehen jedoch zwischen den städtischen Ballungszentren und den abgelegenen Gebieten sowie zwischen den neuen und den alten EU-Mitgliedstaaten weiterhin große infrastrukturelle Unterschiede;
- 1.11 **unterstreicht**, dass der Grenzwert von 90% der Bevölkerung als Bedingung nicht ausreicht, wenn er nicht mit anderen Faktoren verknüpft wird (geographische Streuung, Besiedlungsdichte). So könnten in Bezug auf kleinere Strukturen wie beispielsweise Berggebiete, die oftmals Schwierigkeiten bei der Sicherstellung von Universaldiensten haben (Mobilfunk und Festtelefon, terrestrisches Fernsehen), die restlichen 10% eine Marginalisierung ganzer geographischer Gebiete mit einer niedrigen Bevölkerungsdichte bedeuten;
- 1.12 **weist darauf hin**, dass bei dem Stichwort Breitbandkluft der Kluff zwischen der Verbreitung des Breitbands und seiner effektiven Nutzung besondere Beachtung geschenkt werden muss. Zur Überbrückung dieser Kluff sind zusätzliche Maßnahmen nicht-technischer Art auf lokaler Ebene erforderlich, mit denen die Nutzung von Breitbandanschlüssen durch ältere Menschen sowie durch benachteiligte und bislang weniger aufgeschlossene Bevölkerungsgruppen wie

beispielsweise die ländliche Bevölkerung gefördert wird (Informationsveranstaltungen, öffentliche Zugangsstellen usw.);

- 1.13 **betont** schließlich, dass beim Aufbau der Übertragungsinfrastruktur und der Bereitstellung der darauf zu realisierenden Kommunikationsdienste besonders darauf geachtet werden muss, dass alle Sicherheitsauflagen auf allen Ebenen erfüllt werden, damit angemessene Standards im Bereich des Schutzes und der Privatsphäre der Nutzer gewährleistet werden können.

Die Situation in den neuen Mitgliedstaaten

Der Ausschuss der Regionen

- 1.14 **macht darauf aufmerksam**, dass es im Hinblick auf die Bewertung des Versorgungsstands, der Abdeckung und der tatsächlichen Nutzung elektronischer Breitbanddienste in den Regionen der neuen Mitgliedstaaten bislang noch keine Daten gibt, die mit jenen der EU-15 vergleichbar wären;
- 1.15 **fordert** die Kommission deshalb **auf**, umgehend eine Untersuchung über den Stand der Infrastrukturen in den Regionen der neuen Mitgliedstaaten sowie in den weniger urbanisierten Gebieten der alten Mitgliedstaaten durchzuführen, um zu ermitteln, welche Maßnahmen ergriffen werden müssen, damit die bestehenden Infrastrukturen an die zur Erreichung der Ziele von Lissabon notwendigen Standards angepasst werden können.

Technische Lösungen

Der Ausschuss der Regionen

- 1.16 **begrüßt** die Initiative der Kommission, den Rechtsrahmen für die elektronische Kommunikation zu überarbeiten;
- 1.17 **spricht sich dafür aus**, dass der neue Rechtsrahmen unter Beachtung des Subsidiaritätsprinzips einen Wettbewerb ohne Unterscheidung zwischen den Betreibern sowie zwischen den bestehenden und künftigen Technologien gewährleistet und zur Entwicklung einer auf dem Grundsatz der "technologiebezogenen Neutralität" beruhenden Frequenzpolitik beiträgt. Der Einsatz der unlängst eingeführten drahtlosen Technologien, die sich als Lösung für die Probleme im Zusammenhang mit der Abdeckung in ländlichen Gebieten und in Gebieten mit schwierigen geographischen Bedingungen besonders gut eignen, setzt nämlich voraus, dass genügend Frequenzen für die Verbreitung von Breitbandanschlüssen zur Verfügung gestellt werden;
- 1.18 **stimmt** im Hinblick auf die Frequenzen den von der Europäischen Kommission im September und November 2005 und im März und Juni 2006 vorgelegten Mitteilungen **zu**, die technologiebezogene Neutralität, Transparenz, effiziente Frequenznutzung und Förderung eines

wettbewerbsfähigen und innovativen Umfelds, das die Entwicklung neuer Technologien ermöglicht, zum Gegenstand haben;

- 1.19 **teilt den Standpunkt** der Europäischen Kommission, wonach bei der Frequenznutzung nicht für jede Bandart eine spezifische Technologie zum Einsatz kommen sollte, die der Verbreitung des der Frequenz zugeteilten Dienstes dient (z.B. die vom Mobilfunk eingesetzten 900 MHz über eTacs);
- 1.20 **fordert** die Kommission deshalb **auf**, sich für die Entwicklung einer Strategie stark zu machen, die eine flexible Nutzung der innerhalb eines Frequenzbereichs verwendeten Technologie erlaubt;
- 1.21 **betont**, wie wichtig es ist, dass die Anwendung und Einhaltung des neuen, auf der technologiebezogenen Neutralität beruhenden Rechtsrahmens zu einer Bereitstellung von Frequenzen für die drahtlose Kommunikation und zur Verbreitung von Breitbandzugängen führen, um dadurch das große Gefälle, von dem Gebiete mit dauerhaften geographischen und naturgegebenen Nachteilen betroffen sind, zu mindern;
- 1.22 **verweist darauf**, dass sich mithilfe von Technologien zur Verbreitung der Breitbandanschlüsse, wie beispielsweise WiMAX, auch für solche geographisch benachteiligten Regionen effiziente Lösungen finden lassen. Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass die auf dem US-Markt tätigen Betreiber derzeit beachtliche Summen in eben diese drahtlose Technologie investieren.

Notwendigkeit eines öffentlichen Tätigwerdens

Der Ausschuss der Regionen

- 1.23 **ist der Auffassung**, dass die Versorgung mit Breitbandanschlüssen im gleichen Ausmaß gewährleistet werden sollte wie die Versorgung mit Universaldiensten wie Trinkwasser und Strom;
- 1.24 **stellt fest**, dass die Überbrückung der Breitbandkluft in aufgrund ihrer geographischen Merkmale besonders komplexen Gebieten (z.B. in Gebieten mit dauerhaften geographischen und naturgegebenen Nachteilen) größere Investitionen voraussetzt als in Flachgebieten, so dass rentable Investitionen wirtschaftlich nicht nachhaltig sind;
- 1.25 **betont**, dass im Rahmen der vom Digital Divide Forum eingeleiteten öffentlichen Konsultation die Bedeutung eines öffentlichen Tätigwerdens sowohl vonseiten der nationalen und lokalen Verwaltungen als auch der Industrie und des Verbandswesens bekräftigt wurde.

Einsatz europäischer Fonds

Der Ausschuss der Regionen

- 1.26 **stimmt** mit der Kommission darin **überein**, dass es wichtig ist, die lokalen und regionalen Gebietskörperschaften zu ermutigen, für die Bereitstellung und Nutzung von Breitbandanschlüssen von den Möglichkeiten der Strukturfonds und des Fonds zur Entwicklung des ländlichen Raums bestmöglichen Gebrauch zu machen. Der Ausschuss der Regionen hat bereits mehrmals auf die Notwendigkeit und die positiven Auswirkungen eines solchen Ansatzes hingewiesen;
- 1.27 **hofft**, dass die Kommission ihre Leitlinien bezüglich der Situationen prüft, in denen mit Unterstützung der Strukturfonds drahtlose Breitbandnetze in solchen Gebieten aufgebaut werden, in denen zum Teil bereits ein Angebot besteht. In der Praxis erweist es sich gerade bei den neuen drahtlosen Technologien als unmöglich, ihren Betrieb geographisch so einzugrenzen, dass sie nur in dünnbesiedelten Gebieten und nicht auch in solchen Ballungsgebieten abrufbar wären, in denen bereits Dienste verfügbar sind;
- 1.28 **möchte** gleichwohl darauf aufmerksam machen, dass nicht alle ländlichen Gebiete und die Gebiete mit dauerhaften geographischen und naturgegebenen Nachteilen, die dringlichere Maßnahmen zur Überwindung der digitalen Kluft erfordern und schwierigere Probleme aufweisen, gemäß den Kriterien für die Förderfähigkeit im Rahmen der Strukturfonds benachteiligte Gebiete sind;
- 1.29 **erachtet** es folglich **als wichtig**, nach neuen und flexiblen Lösungen zu suchen, um in diesen Gebieten effiziente Maßnahmen ergreifen zu können - sei es mithilfe wirtschaftlicher Unterstützung für den auf lokaler und regionaler Ebene festgelegten, aber auf nationaler und europäischer Ebene koordinierten Aufbau von Infrastrukturen, sei es mithilfe von Leitlinien zur Bewältigung von Marktversagen in den vorgenannten geographischen Gebieten - wobei die gemeinschaftlichen Grundsätze des freien Wettbewerbs einzuhalten sind;
- 1.30 **hebt hervor**, dass sich bei der Verbreitung von Breitbandanschlüssen in Gebieten mit geographischen und naturgegebenen Nachteilen, in denen die Betreiber, wie bereits erwähnt, aufgrund mangelnder Rentabilität nicht investieren wollen, Formen öffentlich-privater Partnerschaften bzw. moderne Formen der Projektfinanzierung kaum durchführen lassen, es sei denn die öffentliche Hand kommt für den Großteil der Investition auf. Hierfür müssen neue Wege der Ankurbelung gefunden werden;
- 1.31 **ist der Auffassung**, dass es unnütz ist, steuerliche Anreize für die Nutzer vorzusehen, da das Problem bei der Verbreitung von Breitbandanschlüssen in erster Linie das "Angebot" und nicht die "Nachfrage" ist. Nützlicher wäre es, Möglichkeiten steuerlicher Anreize oder Entlastungen für die Betreiber von Projekten zur Bereitstellung der Infrastruktur in Gebieten mit dauerhaften geographischen Nachteilen bzw. in unrentablen Regionen zu prüfen, wobei allerdings die Ertragskurve der Investitionen abzuflachen ist;

- 1.32 **begrüßt** - da er sich stets für den Austausch bewährter Praktiken ausgesprochen hat - die Initiative der Kommission, diesen Austausch verstärkt zu fördern und mit der Einführung einer paneuropäischen Internetseite, auf der Informationen insbesondere zwischen den Betreibern und den lokalen und regionalen Regierungen ausgetauscht werden, die "Treffpunktmöglichkeiten" zu erleichtern;
- 1.33 **hält** es folglich **für** überaus **wichtig**, dass sich die Kommission aktiv um die Schaffung wichtiger Synergien zwischen ihren sektoralen Programmen und den im Rahmen der Strukturfonds und der Fonds zur Entwicklung des ländlichen Raums vorgesehenen Finanzierungsmaßnahmen bemüht.

Regionale und nationale Strategien für die Verbreitung der Breitbandanschlüsse

Der Ausschuss der Regionen

- 1.34 **stimmt** der Aufforderung der Kommission an die Mitgliedstaaten **zu**, ihre Strategien für den Ausbau der Breitbandanschlüsse zu forcieren und dabei die lokalen und regionalen Gebietskörperschaften umfassender zu beteiligen sowie messbare Ziele für die Ausweitung des Breitbandnetzes, insbesondere in den öffentlichen Verwaltungen, festzulegen.

2. i2010 - eGovernment-Aktionsplan

Der Zusammenhang zwischen Breitband und eGovernment

Der Ausschuss der Regionen

- 2.1 **stimmt** mit der Kommission darin **überein**, dass das Breitband einer der wichtigsten Faktoren ist, der zum Ausbau der Informationsgesellschaft beiträgt - insbesondere im Hinblick auf die Gewährleistung eines gleichberechtigten Zugangs für alle Bürger, die Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen und die Effizienzsteigerung der öffentlichen Verwaltung;
- 2.2 **ist der Auffassung**, dass die "infrastrukturelle digitale Kluft" bzw. das Gefälle zwischen Menschen, die in Gebieten mit fortschrittlichen Infrastrukturen und Dienstleistungen wohnen, und jenen in Gebieten mit dauerhaften geographischen und naturgegebenen Nachteilen, in denen solche Infrastrukturen und Dienstleistungen fehlen, ein großes Hindernis für die Beteiligung aller an der Informationsgesellschaft (eInclusion) darstellt und insbesondere im Hinblick auf den öffentlichen Sektor die Möglichkeit stark einschränkt, innovative Formen des Zusammenspiels mit den eigenen Kunden, den Bürgern und den Unternehmen zu erwägen. Dies stellt ein wesentliches demokratisches Defizit dar;

- 2.3 **stellt ferner fest**, dass zwischen den neuen und den alten Mitgliedstaaten, zwischen den einzelnen Mitgliedstaaten, zwischen den städtischen und den ländlichen Gebieten sowie zwischen den verschiedenen Generationen und Gruppen der Gesellschaft in Europa nach wie vor eine große kulturelle digitale Kluft besteht, mit anderen Worten ein Gefälle hinsichtlich des Wissens, das bei der Nutzung von computergestützten Dienstleistungen vorausgesetzt wird; deshalb ist es von wesentlicher Bedeutung, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um möglichst vielen Bürgerinnen und Bürgern die erforderlichen Grundkenntnisse zu vermitteln, damit sie von der Innovation in diesem Bereich profitieren können;

Kein Bürger bleibt zurück - Verstärkte Integration durch eGovernment

Der Ausschuss der Regionen

- 2.4 **ist der Auffassung**, dass integrierende elektronische Behördendienste sowohl die Bekämpfung möglicher neuer Ausgrenzungsformen betreffen, die im Zuge der Vernetzung von Dienstleistungen entstehen (infrastrukturelle und kulturelle digitale Kluft), als auch die Intensivierung der politischen Maßnahmen zugunsten der sozialen Integration unter Einsatz von Kommunikations- und Informationstechnologien (IKT);
- 2.5 **stellt fest**, dass die Verwaltungen Mehrkanalstrategien anwenden sollten, um Formen der Ausgrenzung beim Zugang zu den öffentlichen Dienstleistungen zu verhindern. Dadurch würde den Teilnehmern eine Interaktion auf dem jeweils geeignetsten Kanal ermöglicht (Schalter, Websites, digitales Fernsehen, Mobilfunk usw.);
- 2.6 **hält es für zweckmäßig**, zur Förderung des telematischen Zugangs zu Dienstleistungen für sozial benachteiligte Bürger spezifische Schulungs- und Unterstützungsmaßnahmen vorzusehen, um die Chancengleichheit sicherzustellen;
- 2.7 **anerkennt**, dass die Portale der öffentlichen Verwaltungen mit den vom W3C festgelegten Web-Usability-Standards übereinstimmen müssen. Eigens hierfür vorgesehene und international anerkannte Zertifizierungsgremien könnten mit der Bewertung dieser Übereinstimmung betraut werden;
- 2.8 **erachtet es als wichtig**, dass jede integrierende Planungsmaßnahme Teil eines übergreifenden programmatischen Rahmens sein sollte, um zu verhindern, dass vereinzelte und unzusammenhängende Maßnahmen ergriffen werden.

Das Ziel einer wirksamen und effizienten Koordinierung konkretisieren - Messung und Benchmarking

Der Ausschuss der Regionen

- 2.9 **merkt an**, dass die Verwendung von IKT sowohl auf die Reorganisation und Modernisierung der Dienste der öffentlichen Verwaltung als auch auf die Verwirklichung der Ziele der Effi-

izienz, Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit, Unparteilichkeit, Transparenz, Vereinfachung und Beteiligung ausgerichtet werden sollte;

- 2.10 **stellt fest**, dass Zeiteinsparungen durch die Überbrückung von Entfernungen und Wegfall von Warteschlangen, schnellere Abwicklung, Erleichterungen beim Ausfüllen von Formularen, ein einziges *Front-Office* und Reduzierung von Fehlern dank der direkten Kontrolle der gemachten Angaben Vorteile sind, die dazu führen könnten, dass die Dienstleistungen allmählich auf moderneren Wegen als den herkömmlichen erbracht werden;
- 2.11 **hält es für zweckmäßig**, Methoden zur Messung der Kosten, des Nutzens, der Auswirkungen usw. zu entwickeln, wobei die Indikatoren und Methoden auf europäischer Ebene übereinstimmen sollten;
- 2.12 **ist überzeugt**, dass Investitionen des öffentlichen Sektors in die Integration und Kooperation zwischen den verschiedenen Systemen, den Informationsaustausch und die Bereitstellung von Online-Diensten zu den folgenden Vorteilen führen werden, die sich finanziell messen und somit vergleichen lassen: Zeiteinsparung für Bürger und Unternehmen sowie größere Effizienz und Produktivität der öffentlichen Verwaltung; darüber hinaus auch qualitative Vorteile wie große Zufriedenheit der Nutzer über die Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung und eine größere Transparenz und Verantwortung der öffentlichen Verwaltung;
- 2.13 **hält es im Hinblick auf die Erstellung des gemeinsamen Messsystems für zweckmäßig**, die unterschiedlichen nationalen bzw. regionalen Systeme miteinander zu vergleichen, um anschließend die angemessensten Methoden zu übernehmen;
- 2.14 **ist in diesem Zusammenhang der Auffassung**, dass der Austausch der besten organisatorischen und technologischen Methoden (best practices) im öffentlichen Sektor eine bedeutende Rolle spielen kann, weil dadurch die verfügbaren Ressourcen optimiert werden können und durch die allmähliche und systematische Entstehung von Berufsgruppen im eGovernment-Bereich ein Mehrwert entstünde. Erfahrungen, bei denen die gewünschten Ergebnisse nicht erzielt werden konnten (worst practices), können bei der Bewertung von Risikofaktoren und Problemen ebenfalls nützlich sein;
- 2.15 **schlägt vor**, dass öffentliche Verwaltungen, die im öffentlichen Auftrag realisierte Anwendungsprogramme besitzen, diese im ursprünglichen Format mit der entsprechenden Dokumentation anderen Verwaltungen, die daran interessiert sind und sie an die eigenen Bedürfnisse anpassen wollen, kostenfrei zur Verfügung stellen könnten.

Wichtige sichtbare Dienste für Bürger und Unternehmen

Der Ausschuss der Regionen

- 2.16 **ist der Auffassung**, dass im Hinblick auf die konkrete europaweite Entwicklung elektronischer Behördendienste Dienstleistungen mit einem hohen Mehrwert ermittelt werden müssen,

die für die Bürger, Unternehmen und die öffentlichen Verwaltungen von Belang sein und die umfassende Verbreitung der in Ziffer 2.20 dargelegten Faktoren vorantreiben können;

2.17 **hält** es in Bezug auf die bereits ermittelte Hauptdienstleistung eProcurement **für zweckmäßig**,

- die Bestimmungen in allen Mitgliedstaaten an die einschlägigen europäischen Vorschriften anzupassen,
- die organisatorischen Bedingungen für den Support von eProcurement in den Mitgliedstaaten festzulegen,
- die Mindeststandards in den Bereichen Technologie, Interoperabilität und Sicherheit zwischen den verschiedenen Plattformen zu optimieren.

eGovernment - Schlüsselfaktoren

Der Ausschuss der Regionen

2.18 **ist der Auffassung**, dass die Organisation öffentlicher Einrichtungen, die Übereinstimmung der Vorschriften auf europäischer Ebene, die Verbreitung der innovativen Kultur unter den Humanressourcen in der öffentlichen Verwaltung und die Verwaltung der Aufgaben im IKT-Bereich alles Faktoren sind, die die Innovationsprozesse in der öffentlichen Verwaltung und die Entwicklung elektronischer Behördendienste beeinflussen;

2.19 **schlägt** in diesem Zusammenhang folgende Initiativen **vor**:

- Analyse und Überarbeitung der Back-Office-Prozesse der öffentlichen Verwaltung, sowohl um die im Aktionsplan für strategisch erachteten Online-Dienste für Bürger und Unternehmen bereitzustellen, als auch um einige formale Wege der Zusammenarbeit unter Einsatz von digitalen Dokumenten und E-Mail zu prüfen;
- Maßnahmen auf normativer Ebene, um im IKT-Bereich gemeinsame Strategien, Regeln, Standards und Formate festzulegen, um die Interoperabilität und die angewandte Zusammenarbeit zu fördern;
- eingehende und kontinuierliche Schulungsmaßnahmen für alle Angestellten unter besonderer Berücksichtigung des Fachpersonals im technischen Bereich (z.B. Netzwerke, Systeme, Sicherheit, Privacy), des an IKT-intensiven Prozessen direkt beteiligten Personals (z.B. Internettechnologien, Sicherheit, Privacy) und des an den Innovations- und Modernisierungsprozessen allgemein bzw. indirekt beteiligten Personals (z.B. EDV-Schulungen, Privacy);
- Anreize für die Nutzung von Open-Source-Plattformen, um mit geringen Investitionen auch in kleinen Verwaltungseinheiten die Entwicklung elektronischer Behördendienste und Internetdienste zu fördern,
- Einführung gemeinsamer Authentifizierungssysteme zur Identifizierung der Nutzer, die auf die Online-Dienste zugreifen wollen;

- gemeinsame Nutzung des gesamten öffentlichen Informationsmaterials, um Überschneidungen und überflüssige Informationen zu vermeiden und eine größere Korrektheit der Daten, darunter auch personenbezogener Daten, zu gewährleisten;
- Einrichtung lokaler Dienstleistungszentren, die die eGovernment-Prozesse einleiten und unterstützen und dabei die Bereitstellung und Abwicklung der IKT-Dienste für die teilnehmenden Verwaltungen (unter besonderer Berücksichtigung der kleinen und mittleren Verwaltungen) sicherstellen, ihre eigenen Leistungen sowie die Qualität der Dienste kontinuierlich optimieren und Fachkräfte sowie technologische Ressourcen bereitstellen.

Stärkung der Bürgerbeteiligung und der demokratischen Entscheidungsprozesse in Europa

Der Ausschuss der Regionen

- 2.20 **hält** die Verbesserung der öffentlichen Entscheidungsprozesse und die Beteiligung der Bürger an diesen Prozessen für entscheidende Faktoren für den Zusammenhalt der europäischen Gesellschaft. Hierzu kann mithilfe der IKT ein Beitrag auf verschiedenen Ebenen geleistet werden, auch wenn noch zahlreiche Fragen zu klären sind - von den Risiken einer neuen Ausgrenzung bis hin zur Qualität der Entscheidungsprozesse;
- 2.21 **erachtet** es folglich **als zweckmäßig**, die Zusammenarbeit, den Wissensaustausch und die gemeinsame Nutzung weiterverwendbarer Lösungen zu erleichtern und Initiativen zugunsten einer größeren Transparenz und Beteiligung an den öffentlichen Entscheidungsprozessen, insbesondere an den Entscheidungsprozessen der Parlamente, zu fördern;
- 2.22 **hält** es **für wesentlich**, die Formen der Kommunikation zwischen den rechtsetzenden Institutionen zu rationalisieren und zu strukturieren, um eine koordinierte gemeinsame Nutzung aller Ressourcen zu erreichen, wobei den Dienstleistungen, die jede öffentliche Verwaltung für die Bürger und Unternehmen erbringt, besondere Beachtung zu schenken ist;
- 2.23 **weiß** um die Vorteile der Beteiligung von Bürgern an einem anhaltenden Prozess, der auf eine bessere Qualität der Verwaltungsmaßnahmen und der vom öffentlichen Sektor erbrachten Dienste abzielt. Förderlich für eine solche Beteiligung wäre die Errichtung einer dauerhaften virtuellen Beobachtungsstelle, die Anmerkungen und Anregungen der Nutzer, die solche Dienste in Anspruch nehmen, ermitteln würde.

Brüssel, den 13. Februar 2007

Der Präsident
des Ausschusses der Regionen

Der Generalsekretär
des Ausschusses der Regionen

Michel Delebarre

Gerhard Stahl