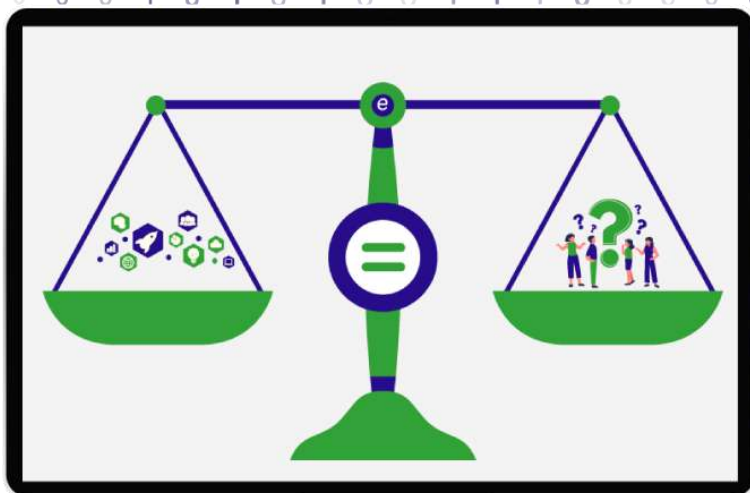




Proj. No: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000035139

Nachhaltige digitale Erwachsenenbildung - Ziele



Hauptautoren und Redakteure:

Polygonal - www.polygonal.ngo

Rosanna Moroni, M.A. Internationale Beziehungen - Assistentin des Projektleiters

Marco De Cave, M.Sc. Frieden und Entwicklung - Leitender Projektmanager

DomSpain - www.domspain.es

Iryna Protsenko

Wisamar Bildungsgesellschaft gemeinnützige GmbH - www.wisamar.de

Jan Müller

P-Consulting - www.p-consulting.gr

Charitini-Maria Skoulidi, Panagiotis Anastasopoulos, Michalis Ntallas

Eurosucccess consulting - www.eurosc.eu

George Giorgakis, Stella Sotiriou

Universität von Aveiro - www.ua.pt

Marlene Amorim, Bárbara Carvalho, Raquel Castro Madureira, Mário Rodrigues, Marta Dias, Cláudia Silva

Grafische Entwicklung und Bearbeitung

P-Consulting - www.p-consulting.gr



Denken Sie nachhaltig!

Überlegen Sie, ob es notwendig ist, das Material auszudrucken. Wenn etwas gedruckt werden muss, lohnt es sich, darüber nachzudenken, wo es gedruckt werden soll (z. B. lokale Druckerei, umweltfreundliche Online-Druckerei usw.), auf welcher Art von Papier (z. B. Recycling-Papier, andere Alternativen zum üblichen weißen Papier) und mit welchen Farben.

Lassen Sie uns unsere Umwelt schützen!

Inhalt

1. Digitale Kluft in Europa	41.1. Online-
Kompetenzen	41.1.1 Die digitale Kompetenz von
Pädagog*innen	61.2. Schichten der digitalen
Kluft	71.3. Auswirkungen von Covid-19 auf die
Digitalisierung	101.4. EU-
Strategie	112. E-
Government	142.1 Bürger*innen und die digitale
Kluft	142.1.1 Kategorien von E-
Government	153. Erwachsenenbildung & kontextbezogene
Bildung	174. Allgemeiner Trend, der durch Sekundär- und Feldforschung festgestellt
wurde	184.1 Überblick über die
EU	194.2
Zypern	234.2.1 Ergebnisse der
Feldforschung	254.3
Deutschland	274.3.1 Ergebnisse der
Feldforschung	284.4
Spanien	294.4.1 Ergebnisse der
Feldforschung	314.5
Griechenland	334.5.1 Ergebnisse der
Feldforschung	344.6
Italien	364.6.1 Ergebnisse der
Feldforschung	364.7
Portugal	394.7.1 Ergebnisse der
Feldforschung	405. E-Government-
Kompetenzrahmen	436.
Methodik	537.
Referenzen	55Anhang
I	581.
Zypern	582.
Deutschland	653.
Spanien	704.
Griechenland	825.
Italien	906.
Portugal	112Anhang
II	130Synthese der Feldforschung über die
Bürger*innen	131Synthese der Feldforschung zu
Erwachsenenbildnern	131

1. Digitale Kluft in Europa

Es gibt einen Nachteil: Wenn ich den Monitor ausstecke, um mich von dem ganzen Digitalen zu erholen, muss ich mich in die Warteschlange stellen. Das ist ein Problem! Teilnehmerin aus Italien

Die Verbreitung des Internets hat das Konzept der Kommunikation auf der globalen Bühne revolutioniert. Und obschon das Internet auf Digitalität beruht, wirkt es sich auch auf verschiedene Offline-Aktivitäten und Lebensbereiche aus (Van Deursen & Helsper, 2015; McElroy, 2021). In der Tat haben das Internet und die Informationstechnologie viele Aspekte des täglichen Lebens, wie Gesundheit, Bildung, Freizeit und Arbeit, verändert (McElroy, 2021; Cortina-Pérez et al., 2014).

Als soziales Phänomen hat die Nutzung des Internets zu Ungleichheiten in der Gesellschaft geführt, die sich darin äußern, wer eher geneigt ist, diese Technologien im Alltag zu nutzen, und wer eher zurückhaltend ist. Diese Unterschiede in der Nutzung und Anwendung führen zum Phänomen der digitalen Kluft, die als Ungleichheiten beim Zugang zu, der Nutzung und dem Nutzen von IT in Abhängigkeit von Ressourcen, Motivation und verfügbaren Fähigkeiten definiert wird (Fang et al., 2019). Daher umfasst das Konzept der digitalen Kluft implizit auch das Konzept der digitalen Ausgrenzung: "Da das Internet immer stärker in den Alltag integriert wird, ist es wahrscheinlicher, dass Menschen, die das Internet nicht nutzen, stärker entrechtet und benachteiligt werden" (McDonough, 2016).

1.1. Online-Kompetenzen

Um das Konzept der digitalen Kluft besser zu verstehen, ist es hilfreich, das Konzept der digitalen Kompetenz zu analysieren. Die UNESCO (2018) definiert digitale Kompetenz als:

"Die Fähigkeit, mit Hilfe digitaler Technologien sicher und angemessen auf Informationen zuzugreifen, sie zu verwalten, zu verstehen, zu integrieren, zu kommunizieren, zu bewerten und zu erstellen, um eine Beschäftigung, menschenwürdige Arbeitsplätze und Unternehmertum zu schaffen. Sie umfasst Kompetenzen, die unterschiedlich als Computerkompetenz, IKT-Kompetenz, Informationskompetenz und Medienkompetenz bezeichnet werden." (S. 132)

In Anbetracht dieser Definition wurde die digitale Kompetenz in die acht Schlüsselkompetenzen aufgenommen, die notwendig sind, um das Leben im einundzwanzigsten Jahrhundert zu bewältigen. Der Einzelne kann produktiver arbeiten, bequem von zu Hause aus einkaufen, auf jedes Wissen und jede Information zugreifen,

sofort mit Menschen überall auf der Welt in Kontakt treten usw. Man kann dank verschiedener Technologies sei Dank prinzipiell ein längeres und sichereres Leben führen. Aber in der modernen Welt von heute ist es notwendig zu wissen, wie man die Technologie effektiv nutzt; daher ist sie zu einer Voraussetzung für sozial aktives Verhalten geworden (Pawlicka et al., 2022).

Entsprechend der Kompetenz im Umgang mit digitalen Werkzeugen (ITU, 2022) lassen sich 5 Stufen der Autonomie im Umgang mit digitalen Werkzeugen unterscheiden:

- Stufe 1. **Fortgeschrittener digitaler Nutzer:** Codierung, Software- und App-Entwicklung, Netzwerkadministration, maschinelles Lernen, Big-Data-Analyse, Cybersicherheit und Blockchain-Technologie;
- Stufe 2. **Unabhängiger digitaler Nutzer:** Websuche, E-Mail, Online-Banking, Einkaufen usw.)
- Stufe 3. **Digitaler Benutzer auf mittlerem Niveau:** digitales Multimediadesign, digitales Marketing und Social Media Management
- Stufe 4. **Grundlegende digitale Benutzer:** Teamarbeit, Führung, Verhandlung, Kundenbeziehungsmanagement;
- Stufe 5. **Digitaler Unternehmer:** Online-Marktforschung, Webanalyse, Unternehmensanalyse.



Die digitale Kompetenz erfordert also spezifische Fähigkeiten, die nicht allgemein verbreitet sind. Personen mit den geringsten digitalen Kenntnissen - die möglicherweise bereits mit einigen Arten der Ausgrenzung konfrontiert sind - sind zur anfälligsten Gruppe geworden, und ihre Sicherheit und Privatsphäre kann nun durch verschiedene gefährliche Cyber-Akteure gefährdet werden (Pawlicka et al., 2022). Die am stärksten gefährdete Gruppe sind in der Regel die älteren Generationen: Sie sind aufgrund geringer oder fehlender Computerkenntnisse, Technophobie, mangelnder wahrgenommener Nützlichkeit und körperlicher und kognitiver Defizite am meisten benachteiligt. Dies führt dazu, dass ältere Erwachsene auf den untersten Stufen der digitalen Ausgrenzung zu finden sind, insbesondere in den beiden am stärksten digitalisierten Bereichen, nämlich dem Arbeitsplatz und den Gesundheitsdiensten (McDonough, 2016).

1.1.1 Die digitale Kompetenz von Pädagog*innen

Pädagog*innen sind in der Regel die Vermittler von Lese- und Schreibkompetenz. Im Rahmen des Konzepts der digitalen Kompetenz verläuft der Bildungstrend jedoch nicht immer linear: Nicht alle Pädagog*innen passen sich den Veränderungen an, die mit dem Aufkommen neuer relevanter Technologien und ihrer Anwendung im Bildungssystem verbunden sind. Nehmen wir an, der traditionelle Unterricht basiert auf einem Top-Down-Prozess, bei dem die Lehrkraft diejenige ist, die das Wissen im Informationszeitalter vermittelt. In diesem Fall haben Lehrkräfte - die aufgrund ihres biologischen Alters als digitale Einwanderer definiert werden - weniger Fähigkeiten, die Technologie zu nutzen, als Schüler*innen*innen, die vor allem im Teenager-Alter als technologieerfahrene Menschen gelten (Labbas & El Shaban, 2013).

Dieser Generationsunterschied macht vielen Lehrkräften Angst, da sie den Herausforderungen des digitalen Wandels nicht gewachsen sind. Tatsächlich erfordert der Wandel im digitalen Zeitalter Anpassungsfähigkeit an ein neues, auf digitalen Werkzeugen basierendes System: Angesichts des Aufkommens digitaler Kompetenzen verlagert sich die Rolle der Lehrkraft vom Wissensvermittler zum Experten, der die Wissensaneignung ermöglicht (Labbas & El Shaban, 2013).

Die Vermittlung digitaler Kompetenzen ist von entscheidender Bedeutung, um die Angst vor dem Umgang mit digitalen Dienstleistungen auszuräumen. Lehrkräfte und Erzieher*innen müssen jedoch auch geschult werden: In dieser Hinsicht fühlen sich viele Erzieher*innen unzureichend ausgebildet, um der Nachfrage nach Bildung zum Thema Digitalisierung gerecht zu werden (Cortina-Pérez et al., 2014).

Digitaler Analphabetismus ist im Kontext der Erwachsenenbildung sogar noch kritischer. Obwohl die Menschen sehr viel Zeit mit digitalen Werkzeugen wie Smartphones, Tablets und Laptops verbringen, sind sie weniger gut über die sichere und effiziente Nutzung von Online-Diensten informiert. Erwachsene erwerben diese Fähigkeiten oft über diese Plattformen und durch den Kontakt mit guten Vorbildern für das Online-Verhalten. Die Menschen können diese Fähigkeiten erlernen und das erforderliche Wissen durch direkte Anleitung, Mentoring und betreutes Üben entwickeln (Mann, 2022). Welche digitalen Kompetenzen sind jedoch für erwachsene Studierende und Erwachsenenbildner erforderlich, um im täglichen Leben, in der Bildung und auf dem Arbeitsmarkt wettbewerbsfähig zu sein? In einer vom Arbeitsministerium von Maryland durchgeführten Studie (Harries, 2020) wurden sieben Bereiche definiert, die den Erwerb digitaler Kompetenzen durch Erwachsene leiten können:



1.2. Ebenen der digitalen Kluft

"Ich nutze gerne hier und da Online-Dienste, weil es einfach so praktisch ist". Teilnehmerin aus Portugal

Die digitale Kluft lässt sich auf drei Ebenen analysieren:

1. **Die erste Ebene der digitalen Kluft bezieht sich auf den Zugang zum Internet:** Die ursprüngliche Strategie zur Analyse der digitalen Kluft bestand in der Betrachtung des ungleichen Zugangs zum Internet - als Trennung zwischen denjenigen, die mit dem Internet verbunden sind, und denjenigen, die dies nicht sind (Scheerder et al., 2017).
2. **Die zweite Ebene der digitalen Kluft beschreibt die Ungleichheiten bei den digitalen Fähigkeiten:** Die Qualifikationslücke zeigt die Unterschiede zwischen den Gruppen von Menschen hinsichtlich der Fähigkeiten, die für eine effektive Nutzung des Internets erforderlich sind. Der bloße Zugang zur Technologie bietet nicht automatisch alle Vorteile der Technologie selbst. In dieser Hinsicht hat die große Mehrheit der Bevölkerung in den wirtschaftlich starken Ländern Zugang zum Internet, aber nicht alle Menschen verfügen über die gleichen Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Geräten und Tools (Scheerder et al., 2017). Die zweite digitale Kluft erweitert den Begriff des Zugangs also. In diesem Zusammenhang hat Van Dijk (2008) vier Arten des Zugangs unterschieden: den motivationalen Zugang, den materiellen Zugang, den physischen Zugang und den Kompetenzzugang, der

als eine Reihe von "digitalen Fähigkeiten" verstanden wird, die für die Arbeit mit digitaler Technologie erforderlich sind, und schließlich den Nutzungszugang.

3. **Die dritte Ebene der digitalen Kluft betrifft Ungleichheiten bei den Erträgen aus der Internetnutzung:** Sie betont, wie sich die Nutzung und der Zugang zum Internet positiv oder negativ auf soziale und kulturelle Vorteile oder Nachteile auswirkt; die Kluft der dritten Ebene bezieht sich somit auf Diskrepanzen in der Fähigkeit der Menschen, den Internetzugang und die Internetnutzung in positive Offline-Ergebnisse umzuwandeln, wodurch der Zusammenhang zwischen sozioökonomischen und digitalen Ungleichheiten deutlich wird (Van Deursen & Helsper, 2015; Ragnedda, 2019).

Der Zugang zu digitalen Werkzeugen und Diensten und deren korrekte Nutzung stehen in direktem Zusammenhang mit dem Zugang zu Informationen: Die Fähigkeit, im Internet zu surfen und nach wichtigen Informationen zu suchen, soziale und berufliche Situationen online zu bewältigen, Material auszuwählen, sich der Möglichkeiten der IT und Anwendungen bewusst zu sein, sich selbst zu behaupten und das soziale und kulturelle Kapital zu stärken, sind alles Beispiele für digitale Kompetenzen (Ragnedda, 2019). So definiert der Zugang zum Internet die Fähigkeit einer Person, Informationen und Fachwissen zu erlangen, das sowohl online als auch offline genutzt werden kann, und benachteiligt diejenigen, die dazu nicht in der Lage sind.



Das Konzept der digitalen Kluft basiert auf komplexen sozialen Herausforderungen, die die wirtschaftliche, politische, kulturelle und soziale Dimension umfassen. Infolge dieser Kluft werden soziale Schichten, die bereits soziale Nachteile erfahren, noch stärker marginalisiert. Die wichtigsten sozialen Unterschiede sind Geschlecht, Wohnort, sozioökonomischer Status und Alter.

Die altersbedingte digitale Kluft. Viele Menschen mittleren Alters und ältere Menschen betrachten die zunehmende Verbreitung von IT und Online-Diensten als einschüchternd und sehen in Ihnen nur einen geringen oder gar keinem Nutzen. Im Gegensatz dazu werden herkömmliche Kommunikationsformen wie der persönliche Kontakt und das Lesen von

Büchern und Zeitungen auf Papier bevorzugt (Fang, 2019). Obwohl das Alter eines der Hauptelemente der digitalen Kluft ist, spielen "innovative Technologielösungen eine zentrale Rolle bei der Verbesserung der Lebensqualität, der Gesundheit und der Unabhängigkeit älterer Menschen" (Fang, 2019, e1), insbesondere im europäischen Kontext mit einer wachsenden alternden Bevölkerung.

Die geschlechtsspezifische digitale Kluft. Neben der altersbedingten digitalen Kluft gibt es auch eine geschlechtsspezifische digitale Kluft. Für Frauen, die älter, weniger gebildet und ärmer sind oder in ländlichen oder wirtschaftlich weniger starken Ländern leben, ist die geschlechtsspezifische digitale Kluft viel bedeutender (OECD, 2018, in Perifanou, 2020). Die digitale Kluft zwischen den Geschlechtern ist nicht nur in diesen Ländern ein Problem, sondern auch in der EU: In der EU nutzen 78 % der Frauen (im Vergleich zu 80 % der Männer) regelmäßig das Internet, während 31 % der Frauen (im Vergleich zu 36 % der Männer) über "mehr als grundlegende digitale Fähigkeiten" verfügen (genauer gesagt: 71 % bei den Informationsfähigkeiten, 67 % bei den Kommunikationsfähigkeiten, 56 % bei den Problemlösungsfähigkeiten und 39 % bei den Softwarefähigkeiten) (Gender Equality Index, 2020).

Die territoriale digitale Kluft. Der Zugang zu digitalen Instrumenten hat eine territoriale Dimension. Das heißt es gibt nicht nur zwischen unterschiedlichen Ländern, sondern auch zwischen städtischen und ländlichen Gebieten, Unterschiede. Auf den ersten Blick wird die territoriale digitale Kluft durch die technologische Kluft zwischen den Ländern des sogenannten globalen Südens (= wirtschaftlich weniger starke Länder) und des globalen Nordens (= wirtschaftlich stärkere Länder) dargestellt. Und während wirtschaftlich entwickelte Staaten über eine öffentliche Politik verfügen, die der Digitalisierung in Bezug auf Bildung und Zugang Aufmerksamkeit schenkt, haben wirtschaftlich weniger entwickelte Staaten andere Prioritäten und verfügen nicht über ausreichende Ressourcen, um in Technologie zu investieren (Caradaică, 2020). In Bezug auf die territoriale Kluft fordern ländliche Gemeinden mehr und bessere digitale Konnektivität, um ihre Abgeschiedenheit zu kompensieren. Die Realität sieht jedoch so aus, dass diese Gemeinden im Allgemeinen immer weniger durch Technologien verbunden sind und ihre Bürger*innen*innen und Unternehmen daher weniger digital integriert sind (Esteban-Navarro et al., 2020, S. 3). Da die Menschen, die in ländlichen Gebieten leben, im Durchschnitt älter sind, ist die geografische Trennung untrennbar mit der Alterskluft verbunden. Regierungen müssen sich mit diesem Problem befassen, um Ungleichgewichte zu beheben, proaktives Verhalten zu fördern und die Abwanderung qualifizierter Personen in städtische Regionen, häufig außerhalb des Landes, zu stoppen (Esteban-Navarro et al., 2020).

Die sozial bedingte digitale Kluft. Es gibt eine sozial bedingte Kluft zwischen denjenigen, die Zugang zur Technologie haben. Auf gesellschaftlicher Ebene können Hindernisse für die Nutzung von Online-Diensten/IT-Nutzung mit persönlichen Überzeugungen, Fragen der

Selbstwirksamkeit und wirtschaftlichen Faktoren zusammenhängen, die viele Menschen davon abhalten, Computer, Laptops, Mobiltelefone zu kaufen oder sogar Internet-Abonnements abzuschließen (Fang, 2019).

Diese Studie zielt darauf ab, die zweite und dritte Ebene der digitalen Kluft - im Hinblick auf die Erwachsenenbildung - zu analysieren und zu verstehen, welche Kontexte Erwachsene und Erwachsenenbildner in Europa bei der Nutzung von E-Government-Diensten beeinflussen. Zu diesem Zweck haben wir mehr als 120 Erwachsene und 60 Erwachsenenbildner*innen aus Italien, Zypern, Griechenland, Deutschland, Spanien und Portugal befragt.

1.3. Auswirkungen von Covid-19 auf die Digitalisierung

Der Ausbruch der Covid-19-Pandemie im Jahr 2020 markierte einen Wendepunkt in der Digitalisierung. Die Notwendigkeit sozialer Distanzierungsmaßnahmen förderte die Einführung von E-Government-Dienstleistungen, die soziale Hyperkonnektivität, Telearbeit und den Online-Handel (Esteban-Navarro et al., 2020). Um die Ausbreitung des Corona-Virus zu verhindern, wurden zahlreiche Maßnahmen wie Lock-Downs und social Distancing eingeführt. Dies zwang Unternehmen, Schulen und viele andere Organisationen, online zu arbeiten und das Internet und elektronische Technologien zu nutzen (Pawlicka et al., 2022).

Die Covid-19-Pandemie verstärkte die soziale Isolation älterer Erwachsener (Nash, n.d.): Die Pandemie beschleunigte den Trend zur Nutzung digitaler Dienste, indem sie die Verbreitung von Telemedizin, Lebensmittelzustellung und Online-Engagementmöglichkeiten erhöhte.

Folglich ist die IT-Interaktion für die Bürger*inneninnen und Bürger*innen notwendig geworden, um grundlegende Dienstleistungen der Gesundheitsversorgung und Bildung (Esteban-Navarro et al., 2020) und Bürger*innenbeteiligung auf lokaler und nationaler Ebene wahrzunehmen (Ellena, 2021). Die Nutzung dieser Dienstleistungen erfordern jedoch ein gewisses Maß an Digitalisierung und IT-Kompetenz, was sie nur denjenigen zugänglich macht, die bereits über einen Online-Zugang verfügen und mit den verbundenen Anforderungen vertraut sind (Nash, n.d.). Dieser digitale Wandel vergrößert die digitale Kluft, von der die Wohlhabendsten, die am besten Gebildeten und die gesellschaftlichen Mehrheiten profitieren (Ellena, 2021).

Die Notwendigkeit digitale Hilfsmittel zu nutzen, insbesondere im Gesundheits- und Bildungsbereich, hat die digitale Kluft und damit die soziale Ausgrenzung des unprivilegiertesten Teils der Gesellschaft in Bezug auf die politische, soziale und wirtschaftliche Teilhabe verstärkt (Esteban-Navarro et al., 2020). Der durch die Covid-19-Pandemie entstandene Bedarf an sozialer Distanzierung hat zur Entwicklung des Fernunterrichts für Notfälle geführt; dieser digitale Schulansatz hat jedoch die bestehenden digitalen Klüfte verschärft und den Mangel an angemessener digitaler Ausbildung für

Lehrkräfte und Schüler*innen*innen deutlich gemacht (Portillo). In Anbetracht dieser Tatsache hat die Europäische Kommission den Europäischen Rahmen für digitale Kompetenz für Pädagog*innen (DigCompEdu) geschaffen, der die Richtlinien für digitale Kompetenz für alle formalen und nicht-formalen Bildungsstufen festlegt. Der Bedarf an Fernunterricht hat die Umsetzung der von DigCompEdu umrissenen Standards erforderlich gemacht und die Lücken, die bei den Lehrkräften bestehen, sowie die Notwendigkeit, einige Schlüsselaspekte des Rahmens zu entwickeln, ans Licht gebracht. Das beginnt mit den Standardfähigkeiten in der digitalen Kommunikation, wie z. B. die Fähigkeit, Chat-Plattformen zu nutzen, in Foren zu surfen, Videokonferenz-Tools und E-Mail-Clients zu verwenden (Portillo et al., 2020).

Die Pandemie hat auch die Regierungen und lokalen Verwaltungen gezwungen, ihre Digitalisierungsstrategien zu ändern. Die Notwendigkeit, traditionelle Instrumente, die einen physischen Kontakt erfordern, durch digitale Instrumente zu ersetzen, brachte die Notwendigkeit mit sich, den Teil der Bevölkerung zu erreichen und einzubeziehen, der normalerweise von digitalen Diensten ausgeschlossen oder marginalisiert ist. Eine der Lösungen, die gewählt wurden, war die kombinierte Nutzung traditioneller Kommunikationsinstrumente, wie z. B. Telefonanrufe, und fortschrittlicherer digitaler Instrumente, wie z. B. Online-Plattformen (Ellena, 2021).

1.4. EU-Strategie

Der Zugang zum Internet ist eine entscheidende Voraussetzung für die globale Internetpolitik. Ungeachtet der Unterschiede zwischen den EU-Mitgliedstaaten und der Unterschiede zwischen den Bevölkerungsgruppen innerhalb der EU schlägt die EU mehrere Strategien zur Förderung der digitalen Integration vor:

Das digitale Jahrzehnt Europas. Bis 2030 soll Europa eine digitale Revolution erlebt haben - so die Vision der Europäischen Kommission. Um die EU durch ihr digitales Jahrzehnt zu führen, hat die Kommission einen digitalen Kompass vorgeschlagen, der sich um die vier Aspekte Wirtschaft, Infrastruktur, institutionelle Steuerung und IT-bezogene Fähigkeiten dreht.

Digitaler EU-Binnenmarkt. Ein Europa zu schaffen, das fit für das digitale Zeitalter ist, ist eines der sechs politischen Ziele der Europäischen Kommission. Sie will die Menschen in einer Zeit, in der das Internet und digitale Technologien unsere Welt revolutionieren, in die



Skills

IT Spezialist*innen: 4.5% der Bevölkerung
Grundlegende Digitale Kenntnisse: 49% der Bevölkerung



Sichere und nachhaltige digitale Infrastrukturen

Konnektivität: Gigabit für alle, 5G überall
Modernste Halbleiter: Verdoppelung des EU-Anteils an der Weltproduktion
Daten - Edge & Cloud: 10.000 klimaneutrale hochsichere Edge Nodes
Datenverarbeitung: erster Computer mit Quantenbeschleunigung



Digitale Transformation von Unternehmen

Technologische Akzeptanz: 75 % der EU-Unternehmen nutzen Cloud/AI/Big Data
Innovatoren: Wachstum von Unternehmensgründungen und Finanzierung zur Verdoppelung der Zahl der EU-Unicorns
Spätentwickler: mehr als 90 % der KMU erreichen zumindest ein grundlegendes Niveau der digitalen Kompetenz



Digitalisierung öffentlicher Dienstleistungen

Wichtige öffentliche Dienstleistungen: 100% online
e-Health: 100 % der Bürger*innen haben Zugang zu medizinischen Unterlagen
Digitale Identität: 80 % der Bürger*innen nutzen den digitalen Ausweis

Lage versetzen, Technologien zu nutzen. Die drei Säulen, die die EU-Strategie für den digitalen Binnenmarkt unterstützen, sind:

1. **Zugang:** besserer Zugang für Verbraucher*innen und Unternehmen zu digitalen Waren und Dienstleistungen in ganz Europa;
2. **Umwelt:** Schaffung der richtigen Bedingungen und gleicher Voraussetzungen für die Entfaltung digitaler Netze und innovativer Dienste;
3. **Wirtschaft und Gesellschaft:** Maximierung des Wachstumspotenzials der digitalen Wirtschaft.

Aktionsplan für digitale Bildung (2021-2027). Die EU hat ihr politisches Engagement für die Digitalisierung durch den Aktionsplan für digitale Bildung (2021-2027) erneuert. Die Strategie zielt darauf ab, die Mitgliedstaaten bei der Umstellung ihrer Bildungs- und Ausbildungssysteme auf das digitale Zeitalter zu unterstützen, indem sie eine gemeinsame Vision einer hochwertigen, integrativen und zugänglichen digitalen Bildung in ganz Europa definiert.

Um die Herausforderungen und Schwierigkeiten der Covid-19-Pandemie zu bewältigen und der Bildungs- und Ausbildungsgemeinschaft von – Lehrkräften und Schüler*innen*innen, politischen Entscheidungsträger*innen, Wissenschaftler*innen und Forscher*innen auf

nationaler, europäischer und weltweiter Ebene - Möglichkeiten zu bieten, fordert der Aktionsplan eine verstärkte europäische Zusammenarbeit im Bereich der digitalen Bildung.

Die beiden wichtigsten Prioritäten des Aktionsplans sind:

1. Förderung der Entwicklung eines leistungsfähigen digitalen Bildungsökosystems
2. Ausbau der digitalen Fähigkeiten und Kompetenzen für die digitale Transformation

E-Government-Aktionsplan 2016-2020. Der Plan zielte darauf ab, die digitale öffentliche Verwaltung zu modernisieren, indem ein E-Justiz-Portal entwickelt wurde, um alle Unternehmens- und Konkursregister miteinander zu verbinden, ein grenzüberschreitender E-Gesundheitsdienst entwickelt wird und der Übergang zur elektronischen Beschaffung beschleunigt wird. Die Prioritäten des E-Government-Aktionsplans sind:

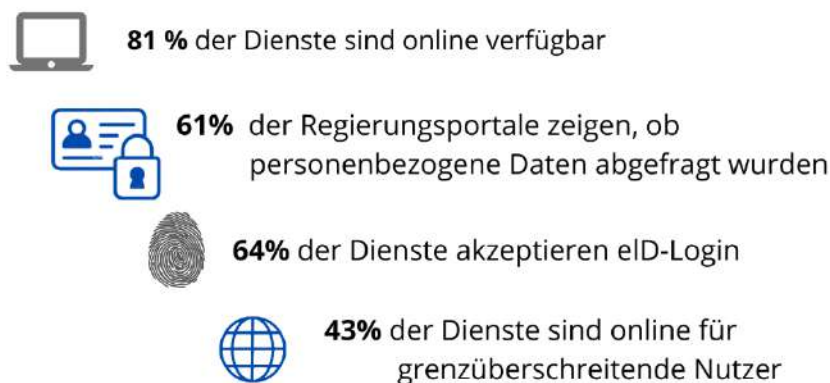
- Modernisierung der öffentlichen Verwaltungen durch den Einsatz wichtiger digitaler Werkzeuge;
- die Mobilität von Bürger*innen*innen und Unternehmen durch grenzüberschreitende Interoperabilität zu ermöglichen;
- Erleichterung der digitalen Interaktion zwischen öffentlichen Verwaltungen und Bürger*innen*innen oder Unternehmen für hochwertige öffentliche Dienstleistungen.

2. E-Government

"Ich ziehe es vor, es nicht zu benutzen, weil ich nicht weiß, wo die Informationen hingehen und wer sie erhält". Teilnehmerin aus Spanien

E-Government ist eine bedeutende Modernisierungsbewegung, die die Informations- und Kommunikationstechnologie (IT) nutzt, um die Zugänglichkeit, Effizienz und Rechenschaftspflicht in der öffentlichen Verwaltung zu verbessern (Ardielli & Halásková, 2015). Seit der Covid-19-Pandemie haben soziale Distanz und Selbstisolierung das Alltagsleben, die soziale und wirtschaftliche Entwicklung und das effiziente Funktionieren der staatlichen Verwaltung beeinflusst. Dieser Zustand erforderte implizit die Verbesserung der Qualität der E-Government-Dienstleistungen, die Bürger*innen*innen zugänglich gemacht wurden (Hodzic, 2021). In dieser Hinsicht hat die COVID-19-Pandemie auch Kreativität und Widerstandsfähigkeit geweckt und die Digitalisierung der EU-Wirtschaft und -Gesellschaft, einschließlich der Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen, beschleunigt (Europäische Kommission, 2021).

eGovernment Benchmark 2021 Schlüsselzahlen für die EU27+ Länder



2.1 Die digitale Kluft in Europa

Die Einführung digitaler Technologien bei Behörden und anderen Diensten hat die Art und Weise, wie Erwachsene in Europa mit öffentlichen Verwaltungen interagieren und wie sie die neuen Möglichkeiten der Bezahlung, des Konsums von Unterhaltungsprodukten oder der

Kontaktaufnahme mit anderen nutzen, erheblich verändert. E-Government kann definiert werden als die Bereitstellung von Regierungsinformationen und -diensten für jede Person mittels des Internets und anderer digitaler Mittel und damit die Verbesserung der Art und Weise, wie Bürger*inneninnen und Bürger*innen Zugang zu Informationen und Diensten haben oder sich in größerem Umfang an der Gesellschaft beteiligen können.

Trotz der beträchtlichen öffentlichen Investitionen, die in den letzten zehn Jahren in den EU-Ländern in den Ausbau der elektronischen Behördendienste geflossen sind, hat die Nutzung dieser Dienste durch die Bürger*innen*innen nur um 15 % zugenommen, was die nationalen Regierungen vor eine Herausforderung stellt. Mit anderen Worten, nur eine Minderheit der Menschen nutzt elektronische Dienste. Jüngste Forschungsergebnisse zeigen, dass der typische E-Government-Nutzer nach wie vor tendenziell hochgebildet, jung, urban und männlich ist (Rodriguez-Hevia et al., 2019; Morotea et al., 2020).

Während 88 % der Erwachsenen (25+) online gehen, gibt nicht einmal die Hälfte dieser Gruppe an, das Internet zu nutzen, um mit Behörden oder Online-Diensten zu interagieren (EC, 2020). Es geht also nicht mehr darum, ob man Zugang zum Internet hat oder nicht oder ob man Zugang zur Technologie hat (zumindest in der Europäischen Union). Es geht um das unterschiedliche Maß an Fertigkeiten, Vertrauen, Fähigkeiten und Strategien, das die Bürger*innen*innen bei der Nutzung des Internets an den Tag legen. Gleichzeitig gibt es bei der Bereitstellung von E-Government-Dienstleistungen innerhalb der EU große Unterschiede, sodass die fehlende Nutzung dieser Dienstleistungen schlicht damit zusammenhängt, dass es kaum welche online gibt.

Bei der digitalen Kluft handelt es sich jedoch nicht nur um einen Begriff, der die erhebliche Kluft in der Bevölkerung beim Zugang zur digitalen Technologie bezeichnet, sondern um die von den Bürger*innen*innen eingesetzten Strategien. Die praktische Nutzung von Online-Diensten, Internet-Technologien und öffentlichen Diensten kann den EU-Bürger*innen*innen eine Vielzahl von Vorteilen bieten: insbesondere Geldeinsparungen, bessere persönliche Planung, stärkere Beteiligung an Entscheidungsprozessen, Überspringen von Warteschlangen und vieles mehr.

Was kann getan werden, um den Zugang zu E-Government- und allgemein Online-Dienstleistungen zu verbessern? Wie können wir das Vertrauen von älteren Erwachsenen in internetbasierte Dienste stärken? Das wollen wir mit dem Projekt Dig-Equal! herausfinden.

2.1.1 Kategorien von E-Government

Nach der von uns durchgeführten Sekundärforschung (siehe Anhänge und die verschiedenen Plattformen) haben die meisten öffentlichen Verwaltungen mehrere Online-Lösungen entwickelt, die wir in die folgenden Kategorien eingeteilt haben:



E-Education, auch bekannt als E-Learning, beinhaltet den Einsatz von Technologie und digitalen Werkzeugen zum Lehren und Lernen. Der Einsatz von Technologie im Unterricht ermöglicht neue Unterrichtsformen, die interaktiv und räumlich und zeitlich sehr flexibel sind.



E-Payment/e-Zahlung. Bei der E-Rechnung werden Rechnungen elektronisch verschickt und Zahlungen von Verbraucher*innen online abgewickelt, ohne dass Papier verwendet wird. Stattdessen sind E-Payments alle finanziellen Transaktionen die über Computer, Handys oder Tablets getätigt werden. Sie können über digitale Geldbörsen, Kredit- und Debitkarten, Banküberweisungen, Lastschriftverfahren für mobile Apps oder QR-Code-basierte Zahlungen erfolgen. Im Vergleich zu herkömmlichen Zahlungsformen sind sie schnell, sicher und praktisch.



E-Freizeit. Der Begriff E-Freizeit umfasst alle Plattformen, die eine Online-Buchung von Freizeitaktivitäten wie Flugtickets, Aufenthalte, Freizeitaktivitäten usw. ermöglichen.



E-Gesundheit. Die Bereitstellung von Gesundheitsdiensten und -informationen über das Internet und andere ähnliche Technologien wird als "E-Health" bezeichnet, ein sich entwickelndes Thema an der Schnittstelle zwischen medizinischer Informatik und öffentlicher Gesundheit.



E-Partizipation. Der Einsatz von IT zur Förderung einer offenen, partizipatorischen Politik und des bürgerschaftlichen Engagements wird als "E-Partizipation" bezeichnet. Um den Einzelnen zu befähigen und die Gesellschaft als Ganzes voranzubringen, soll der Zugang zu Informationen und öffentlichen Diensten verbessert und gleichzeitig die Beteiligung an der politischen Entscheidungsfindung gefördert werden. Dies soll zu einer besseren Partnerschaft zwischen Regierungen und Bürger*innen führen.



E-Government-Kenntnisse. Bezieht sich auf den Grad der Beherrschung des Zugangs zu und der Nutzung von E-Government-Plattformen durch die Nutzer*innen.

3. Erwachsenenbildung und kontextbezogene Bildung

Was E-Government für mich bedeutet?

Viel Geduld und Lernen! Teilnehmerin aus Italien

Viele europäische Bürger*inneninnen und Bürger*innen sehen sich bei der Teilhabe an der Gesellschaft mit verschiedenen Herausforderungen konfrontiert. Diese Herausforderungen können mit dem Alter, dem Geschlecht, den individuellen Fähigkeiten oder dem Wohnort zusammenhängen. Die Teilhabe an der Gesellschaft und die uneingeschränkte Wahrnehmung von Rechten ist ein weites Feld und umfasst verschiedene Themen wie Entscheidungsfindung, lebenslanges Lernen, Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen, Daten und die aktive Gestaltung der eigenen digitalen Identität. Solche Elemente sind es, die einen "Kontext" ausmachen. Das Oxford Dictionary definiert Kontext als "die Umstände, die den Rahmen für ein Ereignis, eine Aussage oder eine Idee bilden und anhand derer sie vollständig verstanden und bewertet werden können". Das Merriam-Webster Dictionary definiert Kontext als "die Teile eines Diskurses, die ein Wort oder eine Passage umgeben und seine Bedeutung erhellen können; Kontext bezieht sich heute meist auf die Umgebung oder den Rahmen, in dem etwas (ob Wörter oder Ereignisse) existiert." **Der Kontext ist der Hintergrund, der uns umgibt, und er ist das, was die Bildung berücksichtigen sollte, um Potenziale zu erschließen und Hindernisse zu überwinden.**

Bildung ist also nicht nur gleichbedeutend mit der Aneignung von Wissen und Fähigkeiten, sondern auch mit der Weiterentwicklung des Einzelnen in einem bestimmten Umfeld. In diesem Sinne ist Bildung nicht nur eine Wissenserweiterung, sondern ein herausfordernder Prozess, der individuelle und kulturelle Strukturen verändern kann. Aus diesem Grund muss die Erwachsenenbildung die Kontexte, Schwierigkeiten und Barrieren, mit denen Erwachsene konfrontiert sind, berücksichtigen und in ihre Lehrpraxis einbeziehen.

Ein kontextbezogener Ansatz bedeutet, die Lehrkräfte zu ermutigen, ihre Unterrichtspraxis kreativ zu reflektieren, da sie auf die Besonderheiten ihres Unterrichtskontextes eingeht. Eine kontextbezogene Bildung ist eine "von den Lehrkräften entwickelte Theorie der Praxis" (Kumaradivelu, 2001). Wenn wir von digitaler Bildung für Erwachsene sprechen, bedeutet dies, dass Technologien nicht abstrakt gelehrt werden können, sondern durch Praxis.

Erwachsenenbildner müssen verstehen, dass Lernen in vielen Umgebungen stattfinden kann, und Programme entwickeln, die Werkzeuge, Kontext und soziale Interaktionen mit anderen einbeziehen. In diesem Sinne geht es bei der Vermittlung von E-Government nicht nur darum, die technischen Schritte zu erlernen, die dazu führen, dass eine Person mit der

Bedeutung, den technischen Merkmalen und der Zugänglichkeit des Systems vertraut wird. Es geht auch um die Gemeinschaft der Praxis, die sich um sie herum entwickelt, um die Interaktionen, das gegenseitige Wissen und den Lebensunterhalt, den Erwachsene erwerben können.

Ein kontextbezogener Ansatz in der digitalen Erwachsenenbildung bedeutet, dass reale Situationen in einem kontextbezogenen Rahmen betrachtet werden, in dem Erwachsene nicht nur als "Empfänger" von Begriffen, Strategien und Fakten gesehen werden. Stattdessen **sind erwachsene Lernende aktive Macher*innen und Teilnehmer*innen in der lokalen Gesellschaft und der weiteren Gemeinschaft**. Indem wir den Kontext und die Hindernisse verstehen, mit denen wir konfrontiert sind, können wir die digitale Bildung zu einem sinnvollen Instrument der Emanzipation machen, indem wir konkret an den Diensten und Hilfsmitteln arbeiten, die erwachsene Lernende benötigen. In diesem Sinne werden die Kontexte als Ausgangspunkt für den Unterricht genutzt. Dieser Ansatz wird Teil des zweiten Projektergebnisses von DigEqual sein, da wir einen Kurs entwickeln werden, der sich auf die Bedürfnisse und das wachsende Bewusstsein unter Erwachsenen und Erwachsenenbildnern stützt, dass das Wissen über E-Government wichtiger denn je wird.

4. Allgemeiner Trend, der durch Sekundär- und Feldforschung festgestellt wurde

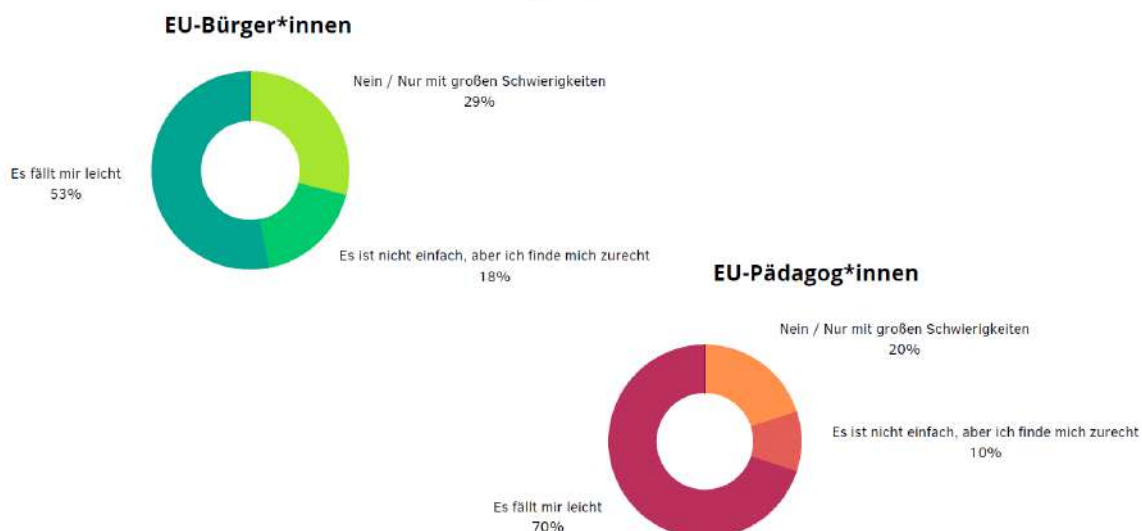
Es erleichtert den Alltag, da die Dienste nicht mehr vor Ort aufgesucht werden müssen.

Teilnehmerin aus Griechenland

4.1 Überblick über die Situation in der EU

Der Index für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft (DESI) analysiert das digitale Wachstum in den EU-Mitgliedstaaten. Die Messung für das Jahr 2022 beschreibt, wie die Mitgliedstaaten während der Covid-19-Pandemie in ihren Digitalisierungsbemühungen vorankamen, aber weiterhin damit zu kämpfen haben, die digitale Qualifikationslücke zu schließen (Europäische Kommission, 2022a). Obwohl **die meisten EU-Mitgliedstaaten viele wichtige Behördendienste online anbieten, können nicht alle europäischen Bürger*innen diese digitalen Werkzeuge nutzen.**

"Ich weiß, wie man sich auf den verschiedenen Plattformen der Online-Verwaltung bewegt"



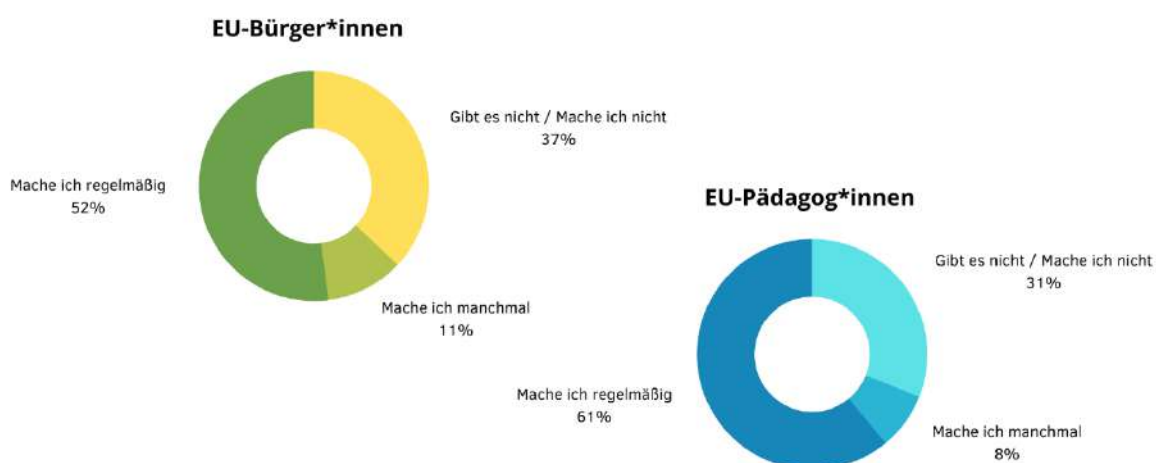
Aus den im Rahmen des DigEqual-Projekts gesammelten Erkenntnissen lässt sich schließen, dass **einige der Befragten die Nutzung von E-Government-Tools im Vergleich zum herkömmlichen System zwar für schneller, einfacher und praktischer halten, die Mehrheit sie jedoch für zu kompliziert in der Anwendung hält.** Das Ausmaß der Schwierigkeiten hängt vor allem mit mangelnden digitalen Kenntnissen sowie mit einem

niedrigeren Bildungsgrad zusammen. In diesem Sinne sehen sich Erwachsene mit niedrigerem Bildungsstand mit größeren Hindernissen konfrontiert als andere mit höheren Abschlüssen.

Viele Menschen fühlen sich bei der Nutzung digitaler Dienste und erst recht bei der Nutzung technischer Hilfsmittel überfordert. In dieser Hinsicht sollten E-Government-Dienste intuitiver werden.

Im Allgemeinen werden E-Government-Instrumente als hilfreich für alltägliche Vorgänge wie das Bezahlen von Rechnungen angesehen. Daher gibt es eine positive Einstellung zur Digitalisierung. Dennoch wird die mangelnde Eignung dieser Instrumente für alle Generationen unterstrichen: Digitale Einwanderer, also Menschen über 45 Jahre, sind aufgrund ihrer tendenziell geringeren Fähigkeiten, das Potenzial digitaler Instrumente zu nutzen, von diesem System der Vorteile ausgeschlossen. In diesem Sinne werden keine Instrumente geschaffen, um diese Generationskluft zu überbrücken, was zu Angst und einem Gefühl der Unzulänglichkeit bei der eigenständigen Nutzung digitaler Werkzeuge führt.

"Normalerweise zahle ich Steuern oder Bußgelder über die Online-Plattformen die von der Regierung bereitgestellt werden"

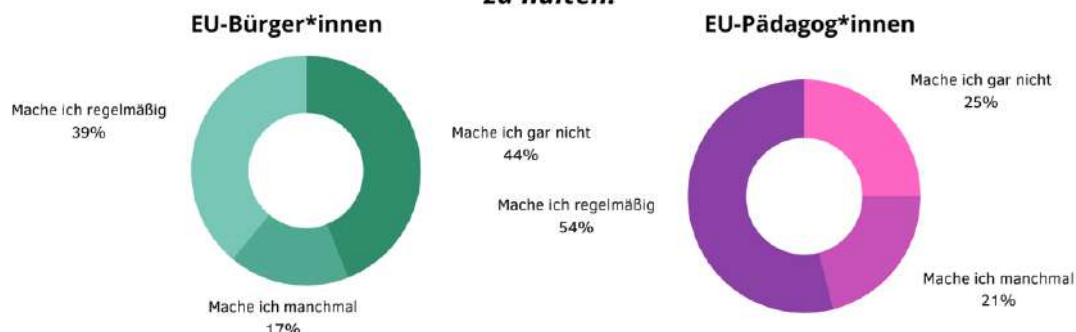


Die Umfrage unter europäischen Bürger*innen*innen und Pädagog*innen zeigt, dass es eine Kluft unter den Befragten gibt. Etwa die Hälfte von ihnen nutzt Online-Dienste in ihrem täglichen Leben effizient, während die andere Hälfte sie nicht nutzt, weil sie sich nicht kompetent genug fühlen, um digitale Dienste zu nutzen, oder weil sie sie für schlechter hält als persönliche Dienste.

Was den Zugang zu elektronischen Behördendiensten betrifft, so weiß fast die Hälfte der Befragten, wie sie auf verschiedene Online-Dienste zugreifen können. Der Prozentsatz ist bei den Pädagog*innen höher: So wissen 69 % der Befragten, wie man sich auf den verschiedenen E-Government-Plattformen bewegt, verglichen mit 38 % der EU-

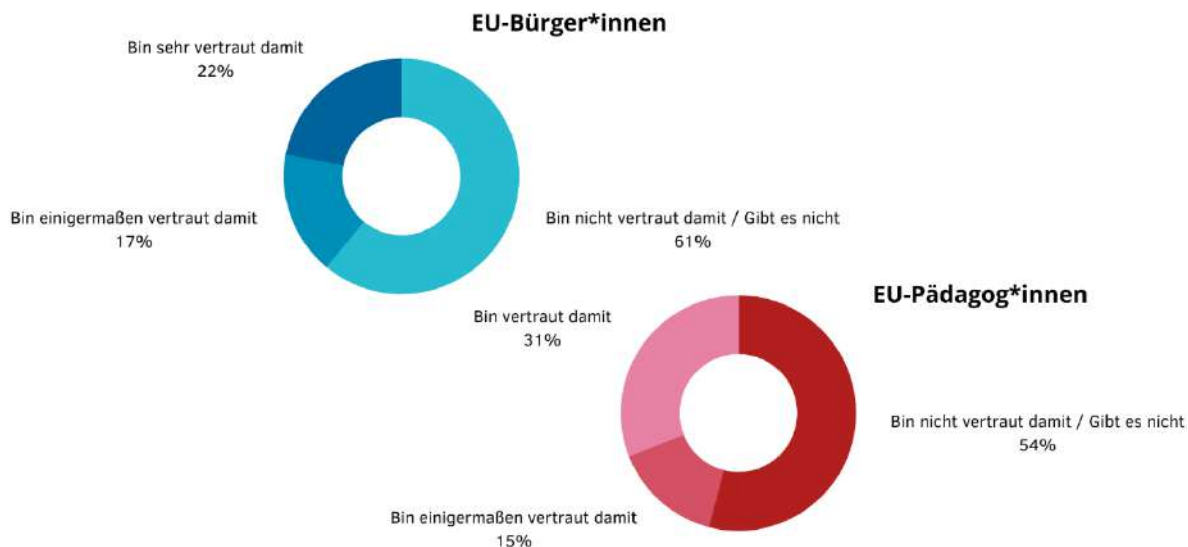
Bürger*innen*innen, und 69 % wissen, wie man Steuern online abfragt, verglichen mit 57 % der EU-Bürger*innen*innen.

"Ich suche normalerweise nach kostenlosen Online-Kursen, um mich auf dem Laufenden zu halten."



In Bezug auf e-Bildung sind 19 % der EU-Bürger*innen der Ansicht, dass es den Online-Plattformen an geeigneten Materialien mangelt, und etwa 35 % halten den Zugang zu den Materialien für schwierig. Diese Prozentsätze sinken bei Pädagog*innen, die häufig Online-Bildungsplattformen nutzen (53 %). Unterhaltung und benutzerfreundliche Tools werden am meisten geschätzt. Die Nutzung von E-Payment-Tools ist sowohl bei den Bürger*innen (48 %) als auch bei den Pädagog*innen (60 %) relativ weit verbreitet, ebenso wie die Nutzung von Online-Buchungsportalen und E-Health-Diensten: So buchen beispielsweise 75 % der Pädagog*innen und 72 % der Bürger*innen online Arzttermine. Die meisten Probleme treten jedoch bei den befragten gering qualifizierten Erwachsenen auf (die nur über eine Grundschulbildung verfügen), bei denen unterstützende Systeme wie Familie und Gemeinschaft zum Tragen kommen.

"Ich bin mit dem Konzept des strukturierten Dialogs und der Online-Foren vertraut."



Der Bereich der E-Government-Dienstleistungen, der am wenigsten genutzt wird, ist die E-Partizipation. Die Teilnahme am politischen Leben ist für ältere Generationen mit den Begriffen öffentlicher Platz, Kontakt und Austausch verbunden. Daher ist es komplizierter, die Dynamik von Online-Aktivismus und -Beteiligung zu verstehen. In der Tat glauben nur 29 % der Bürger*innen und 23 % der Pädagog*innen, dass es einfach ist, online zu wählen. Ein solches Element bietet eine spannende Grundlage für weitere Forschung und Erkundung.

e-Payment



52 % der EU-Bürger*innen finden das Online-System zum Zahlen von Steuern ihrer lokalen/regionalen Verwaltung kompliziert



39 % der EU-Bürger*innen zahlen normalerweise keine Steuern oder Bußgelder über die von der Regierung bereitgestellten Online-Plattformen

e-Partizipation



57 % der EU-Bürger*innen wissen nicht, wie sie sich neben Wahlen politisch einbringen können



57 % der EU-Bürger*innen finden kompliziert, online an Volksabstimmungen/nationalen Wahlen teilzunehmen

4.2 Zypern

Die Digital- oder E-Government-Strategie der Republik Zypern wurde am 8. Februar 2012 vom Ministerrat verabschiedet und gilt für alle Ministerien, Abteilungen und Dienste der zypriotischen Regierung (Europäische Kommission, Europäische Union, 2018, 9 -11). Seitdem wurde die Digitale Strategie für 2020-2025 neu strukturiert, die Ziele wurden überprüft und die Ansätze geändert. Der Plan zielt auf einen ganzheitlichen Ansatz für die Entwicklung der Informationsgesellschaft in Zypern ab, indem er sich auf technische, operative und organisatorische Aspekte der Bereitstellung elektronischer Dienste für Bürger*innen und Unternehmen konzentriert (Europäische Kommission, 2019).

Zypern verfügt noch immer nicht über eine umfassende digitale Strategie, da es den Bürger*innen nur einen geringen Prozentsatz an E-Government-Diensten anbietet und die Nachfrage der Bürger*innen nach E-Government-Diensten gering ist (Eurostat, 2020). Den Daten zufolge fehlt es 67,8 % der Erwachsenen an Fähigkeiten und Bewusstsein für den Nutzen des Internets. Das Gleiche gilt für zypriotische Unternehmen und Betriebe. Die Daten weisen auf eine niedrige Zugangsrate hin, da der elektronische Handel und die elektronischen Transaktionen in Zypern noch nicht so weit entwickelt sind wie in anderen Ländern - 17 % ist die derzeitige Durchdringungsrate. ([Eurostat, 2021](#)).

Von Zeit zu Zeit werden Anstrengungen und Maßnahmen im Bereich der elektronischen Behördendienste unternommen. Wie aus den verschiedenen Studien der Europäischen Kommission hervorgeht, ist es Zypern jedoch bisher nicht gelungen, eine umfassende digitale Strategie zu entwickeln, da es die Informations- und Kommunikationstechnologien noch nicht so weit genutzt hat, dass sie der Wirtschaft und der Gesellschaft einen erheblichen Nutzen bringen. Dennoch hat das Land verschiedene Maßnahmen im Zusammenhang mit diesen Technologien durchgeführt. Sie hat in die Verbesserung ihrer Infrastruktur investiert, um den digitalen Wandel zu unterstützen und so das Potenzial von Pionier- und Zukunftstechnologien zu erschließen. Einige dieser wichtigen Instrumente sind die folgenden:

- Enterprise Resource Planning System (ERP);
- Portal des Ministeriums für Land und Vermessung (DLS);
- Offenes Datenportal der zypriotischen Regierung;
- Ipodamos - Integriertes Informationssystem der Abteilung für Stadtplanung und Wohnungsbau; Portal der zypriotischen Regierung;
- Einheitlicher Ansprechpartner (PSC) Zypern;
- Sicheres Gateway der Regierung (Ariadni);
- Plattform für die Digitalisierung aller Förderprogramme;
- Nationales Webportal für offene Daten;

- eInvoice in Zypern;
- Elektronischer Austausch von Sozialversicherungsinformationen (EESSI)

4.2.1 Ergebnisse der Feldforschung

Aus der in Zypern im Rahmen des Dig-Equal-Projekts durchgeführten Umfrage, an der 21 Erwachsene über 40 Jahre und 10 Erwachsenenbildner teilnahmen, ergab sich Folgendes:

Die Ergebnisse des **Fragebogens für Erwachsene über 40 Jahre** zeigen, dass die Mehrheit der zypriotischen Bürger*innen den Prozess der elektronischen Behördendienste als kompliziert empfindet, da sie die Websites der Regierung als schwierig zu benutzen, ohne zugängliche Informationen und ohne Leitlinien für bestimmte Maßnahmen empfinden. Der verbleibende Prozentsatz hat jedoch keine ernsthaften Probleme bei der Nutzung dieser Dienste. Mehrere Teilnehmer*innen gaben an, die Dienste häufig für Online-Zahlungen oder die Aktualisierung ihrer Daten zu nutzen. Im Gegensatz dazu gab der verbleibende Prozentsatz an, dass sie die Dienste nicht nutzen, weil sie es vorziehen, Behördengänge persönlich zu erledigen oder nicht wissen, wie sie Online-Dienste benutzen sollen, weil es an Unterstützung fehlt. Die meisten Befragten stimmten zu, dass E-Government-Dienstleistungen den Bürger*innen das Leben erleichtert, weil sie Zeit sparen und Ärger vermeiden.

Die Ergebnisse des **Fragebogens für Erwachsenenbildner** zeigen, dass die meisten Erwachsenenbildner wissen, wie sie E-Government-Dienste nutzen können. Sie gaben jedoch an, dass der Zugang zu digitalem Material ziemlich schwierig ist. Obwohl sie mit der Nutzung von E-Government-Diensten, Online-Plattformen und Websites vertraut sind, sind die schwierigsten Themen und Aspekte des täglichen Lebens, mit denen sie konfrontiert sind, die Teilnahme an Entscheidungsprozessen, der Erhalt grundlegender Informationen zu E-Government-Diensten, das digitale Bezahlen von Rechnungen und Steuern, weil es nicht genügend Unterstützung und nicht genügend Tutorials für die Nutzung dieser Plattformen gibt.

Darüber hinaus gaben die meisten Erwachsenenbildner an, dass sie sich der verschiedenen Aspekte der digitalen Dienste, die den Bürger*innen zur Verfügung stehen, bewusst sind und dass sie manchmal Themen im Zusammenhang mit E-Government-Diensten in ihrem Unterricht diskutieren, je nach den Bedürfnissen der Gruppe.

Referenzen

Europäische Kommission, Europäische Union (2018), *E-Government in Zypern*, 9 - 11.
[https://dits.dmid.gov.cy/dmid/DITS/dits.nsf/0/07422159d477f92cc2258557003bee51/\\$FILE/2.eGovernment in Zypern 2018.002.pdf/2.eGovernment in Zypern 2018.pdf](https://dits.dmid.gov.cy/dmid/DITS/dits.nsf/0/07422159d477f92cc2258557003bee51/$FILE/2.eGovernment%20in%20Zypern%202018.002.pdf/2.eGovernment%20in%20Zypern%202018.pdf)

Department of Electronic Communications (2010), *Digital Strategy of Cyprus*,
Stellvertretendes Ministerium für Forschung, Innovation und digitale Politik, 18 - 31.

[https://dec.dmrid.gov.cy/dmrid/DEC/ws_dec.nsf/13759F2509EB4039C2258570003F8543/\\$file/02%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%20%CE%A3%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%9A%CF%8D%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%85_%CE%A0%CE%B1%CF%81%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1%201.pdf](https://dec.dmrid.gov.cy/dmrid/DEC/ws_dec.nsf/13759F2509EB4039C2258570003F8543/$file/02%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%20%CE%A3%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%9A%CF%8D%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%85_%CE%A0%CE%B1%CF%81%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1%201.pdf)

Europäische Kommission (2019), *Digital Government Factsheet 2019 - Cyprus*, 6 - 23.

[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital Government Factsheets Cyprus 2019 0.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital%20Government%20Factsheets%20Cyprus%202019%200.pdf)

4.3 Deutschland

Um die elektronische Kommunikation mit der Verwaltung zu erleichtern, trat im August 2013 das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (E-Government-Gesetz) in Kraft. Es ermöglicht den Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen, einfachere, nutzerfreundlichere und effizientere elektronische Verwaltungsdienstleistungen anzubieten.

Das Onlinezugangsgesetz ist am 14. August 2017 in Kraft getreten. Es verpflichtet den Bund, die Länder und die Kommunen, ihre Verwaltungsleistungen bis Ende 2022 auch elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten und diese zu einem Portalverbund zu verknüpfen.

Die Entwicklung und Umsetzung von E-Government-Diensten in Deutschland kommt nur langsam voran und bleibt weit hinter der Entwicklung in Wirtschaft und Privatleben zurück. Die Nutzung digitaler Verwaltungsdienste liegt in Deutschland nach wie vor auf einem mittleren Niveau: 52 Prozent der Online-Nutzer*innen haben in den letzten zwölf Monaten solche Dienste genutzt.

Die Zufriedenheit der Bürger*innen in Deutschland mit den aktuell verfügbaren Online-Diensten ihrer Stadt oder Gemeinde ist in diesem Jahr auf 47% gesunken (Erhebungsjahr = 2021). Große Infrastrukturprojekte der Verwaltung, wie die Behördennummer 115 und der Online-Ausweis, kommen bei den Bürger*innen nicht an. 35% der Befragten in Deutschland, die einen gültigen Personalausweis besitzen, haben die eID aktiviert - aber nur 9% haben sie bisher auch genutzt.

Laut DESI-Bericht 2021 schneidet Deutschland bei den digitalen öffentlichen Dienstleistungen für Unternehmen gut und über dem EU-Durchschnitt ab (mit 88 von 100 Punkten). Viele Bürger*inneninnen und Bürger*innen sind jedoch offen für eine gut funktionierende digitale Interaktion mit Behörden und neue Technologien wie den Personalausweis auf dem Smartphone oder die elektronische Patientenakte.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Digitalisierung zwar während der Pandemie an Fahrt gewonnen hat, die Covid19-Pandemie den Staat aber gezwungen hat, praktisch über Nacht zu improvisieren und neue digitale Lösungen einzuführen; der Digitalisierungsprozess in Deutschland braucht seine Zeit. Deutschland liegt weit hinter anderen europäischen Ländern mit ähnlicher Wirtschaftskraft zurück. Die Gründe dafür sind vielfältig, wie z.B. Probleme mit der Infrastruktur, die langsame Umsetzung von E-Government-Dienstleistungen und die Angst der deutschen Bevölkerung vor neuen Technologien. Auch wenn es wichtig ist, auf die Defizite hinzuweisen, so ist doch festzustellen, dass die kritische Masse, die erforderlich ist, um den Wandel zu beschleunigen, überschritten wurde, und dass die derzeitige Regierung die Digitalisierung zu einer der wichtigsten Herausforderungen erklärt hat, die das Land bewältigen muss.

4.3.1 Ergebnisse der Feldforschung

Wir haben 20 Erwachsene im Alter von 40-65 Jahren und 10 Erwachsenenbildnern Fragen zu E-Government und Digitalisierung gestellt. Sie wurden zu Themen wie der Verständlichkeit von Regierungswebseiten, der Verfügbarkeit und Zugänglichkeit von E-Steuerdienstleistungen, Online-Schulungen, E-Payment, E-Health, E-Partizipation und den Herausforderungen von E-Government befragt.

Die befragten Bürger*innen waren zwischen 40 und 65 Jahre alt. Etwa 60 % haben eine berufliche und schulische Ausbildung und etwa 40 % einen Hochschulabschluss. Am wenigsten Probleme hatten die Befragten mit der Nutzung von Online-Zahlungsanbietern und der Vereinbarung von Arztterminen über das Internet. Mehr als 50 % gaben an, dass sie diese Dienste nutzen, obwohl sie besser über die Risiken der Nutzung von Online-Zahlungsanbietern informiert werden müssten.

Ein Großteil der staatlichen Dienstleistungen ist nicht digital verfügbar. Es gibt kein Online-Portal für die eigene Rente, keine lokalen oder regionalen E-Payment-Systeme, keine medizinischen Ergebnisse werden online zur Verfügung gestellt, und es gibt kaum Möglichkeiten der digitalen Beteiligung. In den Momenten, in denen es eine Interaktion zwischen Bürger*innen und Staat gibt, werden die Portale als verwirrend kritisiert, weil sie zu viele Informationen enthalten, eine zu komplizierte Sprache verwenden und unübersichtlich sind.

Die Befragung der Lehrkräfte, die alle über einen Hochschulabschluss verfügen, ergab, dass die große Mehrheit auch keine Probleme im Umgang mit verschiedenen Online-Zahlungsanbietern hat und ihre Steuerbescheide online einreichen kann. Im Allgemeinen hat diese Gruppe weniger Probleme im Umgang mit digitalen Dienstleistungen. Dennoch beklagen sie, dass die allermeisten staatlichen Dienstleistungen nicht digital oder online verfügbar sind und dass E-Government bestenfalls in einem ausfüllbaren PDF-Dokument endet, das ausgedruckt werden muss. Das Thema E-Government wurde bisher von keinem der Befragten im Unterricht explizit angesprochen. Lediglich einige Unterthemen, wie z.B. die Nutzung von Online-Zahlungsanbietern, wurden von einigen Lehrkräften auf ihre Verantwortung hin besprochen. Dies liegt zum einen an der geringen Verbreitung von E-Government-Angeboten in Deutschland und zum anderen daran, dass sich die Befragten mit dem Thema erst noch vertraut machen müssen.

Referenzen

Europäische Kommission. (2021, November). Digital Economy and Society Index (DESI) 2021 - Deutschland. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-germany>
Initiative D21 e.V. (2021, Oktober). eGovernment Monitor 2021. <https://initiatived21.de/app/uploads/2021/10/egovernmentmonitor2021.pdf#page=8>

4.4 Spanien

In Spanien gibt es ein wichtiges E-Government-Portal, das von der spanischen Regierung verwaltet wird. Sein Ziel ist es, Pläne zur technologischen Umsetzung in den einflussreichsten Bereichen der Gesellschaft zu entwickeln. Es gibt spezifische Maßnahmen zur Digitalisierung des Gesundheitssystems, der Justiz, der öffentlichen Arbeitsverwaltung, der Eingliederung, der sozialen Sicherheit und der Migration, der konsularischen Dienste sowie Pilotinitiativen für Sicherheit und Landwirtschaft.

Die digitale Verwaltung zielt darauf ab, gemeinsame Dienste und andere gemeinsame Dienstleistungen, Infrastrukturen und andere technologische Lösungen zu verbreiten, die die SGAD, das Generalsekretariat für digitale Verwaltung, allen öffentlichen Verwaltungen zur Verfügung stellt, um die Entwicklung der digitalen Verwaltung voranzutreiben und die den Bürger*innen und Unternehmen oder intern den öffentlichen Angestellten angebotenen Dienstleistungen zu verbessern. Die SGAD hat die Aufgabe, die Staatsverwaltung bei der Umsetzung des im Plan für die digitale Transformation der Staatsverwaltung gemäß den Gesetzen Nr. 39/2015 und 40/2015 enthaltenen Ansatzes zu fördern und zu koordinieren.

Einige spezifische Dienste stehen im Zusammenhang mit der digitalen Identität und elektronischen Signaturen, der Betreuung von Bürger*innenn und Unternehmen, elektronischen Akten, Dokumenten und Archiven:

- "Cl@ve": digitale Identifizierung von Bürger*innenn in öffentlichen Verwaltungen
- "Cl@ve-signature": eine gemeinsame Plattform für kryptografische Signaturen mit zentralisierten Zertifikaten
- PAG - General Access Point: digitales Tor der Bürger*innen zu elektronischen Verwaltungen. FACE: zentraler Eingangspunkt für elektronische Rechnungen von Lieferanten.
- InSide ist ein System für die Verwaltung elektronischer Dokumente und Unterlagen.
- Archiv: Endgültige Archivierung von Akten und elektronischen Dokumenten.

Dies sind nur einige der wichtigsten Anwendungen. Es wurde jedoch ein Katalog mit mehr als hundert Seiten erstellt, in dem alle von den elektronischen Behördendiensten angebotenen Dienste und Instrumente für Bürger*innen und Unternehmen zusammengefasst sind. Den jüngsten Daten zufolge nutzten im Jahr 2020 68,7 % der Bürger*innen im Alter von 16 bis 74 Jahren elektronische Behördendienste. Die Altersgruppe der 25- bis 34-Jährigen nutzte sie am meisten, und zwar mehr Männer als Frauen. Was die Unternehmen betrifft, so liegen uns Daten aus dem Jahr 2019 vor: 93,5 % von ihnen nutzten die angebotenen elektronischen Dienste.

4.4.1 Ergebnisse der Feldforschung

Wir haben eine Studie durchgeführt, um zu untersuchen, wie E-Government und Online-Dienste genutzt werden, indem wir 21 erwachsene Bürger*innen (40+) und 11 Erwachsenenbildner in unsere Umfrage einbezogen haben. Hier ist eine Zusammenfassung der Ergebnisse.

Bürger*innen

Allgemeines Profil der Befragten: leichte Übergerzahl an Frauen (52 %), die meisten haben einen hohen (38 %) oder einen berufsbildenden (24 %) Bildungsabschluss. Auf der Grundlage der Antworten interpretieren wir, dass es unterschiedliche Erfahrungen mit den verschiedenen Online-Plattformen der elektronischen Behördendienste gibt. Die Bürger*innen haben sich in ihrem Wissen über die Navigation auf diesen Plattformen nahezu polarisiert. Die Bereiche, in denen sie Online-Plattformen am häufigsten nutzen, sind E-Health und E-Booking, vor allem von Frauen.

Die am wenigsten genutzten Bereiche sind E-Payment und E-Training. Die meisten Befragten sind jedoch damit vertraut, ihre Steuern und Renten online zu verwalten. Die meisten Bürger*innen müssen mehr über die Möglichkeiten der E-Partizipation erfahren. Generell äußern sich die Bürger*innen unzufrieden mit E-Government-Diensten, vor allem wegen des Wissensbedarfs über deren Angebote und Möglichkeiten sowie der Komplexität dieser Portale.

Erwachsenenbildner

Was das allgemeine Profil betrifft, so überwiegen Frauen mit Universitäts- und Masterabschluss deutlich. Es hat sich gezeigt, dass Erwachsenenbildner E-Government stärker nutzen als die Bürger*innen im Allgemeinen. Wie der Großteil der Bevölkerung nutzen sie E-Health und E-Booking am meisten. Sie finden E-Training weniger nützlich und machen fast keinen Gebrauch von E-Partizipation, obwohl sie von deren Existenz wissen.

Im Allgemeinen sind ihnen die Online-Dienste und -Angebote der öffentlichen Verwaltung bekannt. Sie äußern sich jedoch unzufrieden mit der Komplexität der E-Government-Portale. Die meisten Befragten erkennen an, dass ihre Lernenden Schwierigkeiten mit E-Government haben, aber sie müssen diese Probleme im Unterricht ansprechen.

Referenzen

Dataobsae.administracionelectronica.gob.es. 2022. *Daten: Cuadro de Mando*. [online]
Verfügbar unter:
<https://dataobsae.administracionelectronica.gob.es/cmobsae3/dashboard/Dashboard.action>>

Administracionelectronica.gob.es. 2022. *PAe - Catálogo de servicios*. [online] Verfügbar
unter:
https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/Racionaliza_y_Comparte/catalogo-servicios-admon-digital.html>

4.5 Griechenland

E-Government-Dienste gibt es in Griechenland bereits seit einigen Jahren, und immer mehr Bürger*innen nehmen sie in Anspruch. Dennoch ist es noch ein weiter Weg, wenn wir damit prahlen wollen, dass alle staatlichen Dienstleistungen digital und ohne ernsthafte Probleme erbracht werden. Griechenland konzentriert sich auf die Einrichtung von E-Government-Diensten als wichtigste Form der Interaktion zwischen den Behörden und den Bürger*innen/Unternehmen, ohne dabei die Bürger*innen auszuschließen, die unter den Auswirkungen der digitalen Kluft leiden.

Prozentsatz der Nutzung (Erwachsene und Unternehmen):

Gov.gr beherbergt derzeit alle verfügbaren E-Government-Dienste. 2 Jahre nach seiner Eröffnung für die Öffentlichkeit, zählt es:

- 265.762.156 Seitenaufrufe
- 7.936.034 einzelne Bürger*innen haben es mindestens einmal genutzt
- 159.346.146 Dokumente ausgestellt worden sind
- Derzeit mehr als 1.370 digitale Dienste

Hauptinfrastruktur:

Die Hauptinfrastruktur des E-Government in Griechenland folgt den EU-Vorschriften und ist in drei Bereiche unterteilt:

1. „Government to Citizen“ (Regierung zum Bürger*innen), das alle Aspekte der digitalen Beziehung zwischen den Bürger*innen und ihrer Regierung und die jeweiligen elektronischen Dienste, die die Bürger*innen nutzen können, beschreibt. Der Schwerpunkt liegt darauf, den Nutzern den Zugang zu Informationen und Diensten zu erleichtern, indem Dienste für die Zahlung von Steuern, die Beantragung persönlicher Dokumente, das Herunter- und Hochladen von Dokumenten und Papieren und vieles mehr angeboten werden.
2. „Government to Business“, das alle von Behörden angebotenen elektronischen Dienste umfasst, die auf Unternehmen und deren Bedürfnisse ausgerichtet sind. Dazu gehören die Zahlung von Steuern und die Erneuerung von Lizenzen - Verfahren, die, wenn sie online abgewickelt werden, ein besseres Zeit- und Geldmanagement für die Unternehmen ermöglichen und Möglichkeiten der Zusammenarbeit zwischen Regierung und Unternehmen schaffen.
3. „Government to Government“. Es beschreibt den digitalen Austausch von Daten, Informationen und Dienstleistungen zwischen Behörden und Regierungsstellen verschiedener Länder.

Wichtige Punkte bei der Digitalisierung von Online-Diensten und E-Government:

Die wichtigsten Stärken von E-Government-Diensten sind:

1. Breiter Zugang zu Daten, Diensten und Informationen
2. Einsparung von Ressourcen (Zeit, Geld, Platz)
3. Geschwindigkeit der Prozessabwicklung
4. Zugänglichkeit: Nutzer mit besonderen Bedürfnissen oder solche, die weit entfernt von der jeweiligen Behörde wohnen, können nun bequem von ihrem eigenen Platz aus auf Behördendienste zugreifen.
5. Digitale Sicherung, Sicherheit und Datenschutz.

Wichtige Reformen:

Die Entwicklung und der Betrieb von gov.gr ist die wichtigste Reform im Bereich der elektronischen Behördendienste, soweit Griechenland betroffen ist. Sie begann im Jahr 2020 mit 503 Diensten und beherbergt heute alle verfügbaren E-Government-Dienste, insgesamt 1.398. Die Webseite zählt inzwischen mehr als 291.000.000 Besuche.

4.5.1 Ergebnisse der Feldforschung

Die folgenden Ergebnisse wurden aus der Feldforschung gewonnen, die im Rahmen des DigEqual-Projekts in Griechenland durchgeführt wurde. Dabei ging es darum, wie Bürger*innen und Erwachsenenbildner E-Government-Dienste wahrnehmen und mit welchen Hindernissen sie derzeit konfrontiert sind - insgesamt haben 20 Bürger*innen und 10 Erwachsenenbildner teilgenommen.

Bürger*innen

Aus der teilnehmenden Stichprobe von Erwachsenen geht hervor, dass die Bürger*innen die elektronischen Dienste noch nicht vollständig angenommen haben, aber sie bewegen sich schnell in diese Richtung. 85 % der Teilnehmenden sind mit der Online-Bezahlung von Rechnungen und Steuern vertraut, während gleichzeitig 80 % von ihnen digitale Dokumente für offizielle Zwecke versenden können. Satt 85 % nutzen Online-Plattformen, um Fahrkarten zu bezahlen, und 70 % der Teilnehmer*innen sind kompetent, wenn es darum geht, grundlegende Informationen über E-Government-Dienste abzurufen. 74 % der Teilnehmenden gaben an, dass sie sich über Bildungsplattformen und -programme informieren können. Allerdings sind nur 35 % von ihnen mit Online-Notizen oder den Verfahren zur Verfolgung von Entscheidungen der lokalen/regionalen Regierung vertraut. Auch wenn die Bürger*innen die elektronischen Dienste und ihre Vorteile anzunehmen scheinen, ist es noch ein weiter Weg, bis sie selbstverständlich genutzt werden.

Pädagog*innen

Die Forschung bietet uns einige wertvolle Einblicke in diese Angelegenheit. Die Pädagog*innen sind mit den elektronischen Diensten und ihren Funktionen vertraut, dennoch haben sich einige Hindernisse gezeigt. Im Einzelnen geben 30 % der Teilnehmer*innen an, dass sie Schwierigkeiten haben, Rechnungen und Steuern online zu bezahlen, 20 % haben Probleme mit der Verwaltung digitaler Dokumente für Amtshandlungen, und 30 % fühlen sich unwohl bei der Online-Buchung von Tickets und Reservierungen. Bei der Suche nach grundlegenden Informationen über E-Government-Dienste haben beeindruckende 60 % der Teilnehmer*innen Schwierigkeiten, während 50 % Hilfe bei der Suche nach Online-Ressourcen zu Bildungsfragen benötigen. Zuletzt gaben 40 % der teilnehmenden Pädagog*innen an, dass sie mit Online-Notizen oder den Verfahren zur Verfolgung von Entscheidungen der lokalen/regionalen Regierung nicht vertraut sind.

Die Feldforschung hat gezeigt, dass Bürger*innen und Pädagog*innen zwar begonnen haben, E-Government-Dienste zu nutzen, dass sie aber noch nicht alle Ebenen und Aspekte dieser Dienste kennen und verstehen. Von der alltäglichen Freizeitgestaltung bis hin zu E-Government-Diensten gibt es eine Fülle von Instrumenten, die es zu entdecken und in verschiedenen Situationen anzuwenden gilt.

Referenzen

Tsourgiannhs, K., 2019, S. 9-11, "*e-government in Greece and mapping of its webpages*". Thessaloniki, Griechenland.

<http://ikee.lib.auth.gr/record/308183/files/%CE%A0%CF%84%CF%85%CF%87%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%20%CE%95%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CE%9A%CF%89%CE%BD%CF%83%CF%84%CE%B1%CE%BD%CF%84%CE%AF%CE%BD%CE%BF%CF%82%20%CE%A4%CF%83%CE%BF%CF%8D%CF%81%CE%B3%CE%B9%CE%B1%CE%BD%CE%BD%CE%B7%CF%82.pdf>

"2 Jahre gov.gr" (2022). <https://www.gov.gr/updates/statistics/2yearsgov>

4.6 Italien

Der Digital Government Index (DGI) der OECD bewertet den Umfang der Strategien und Initiativen der digitalen Verwaltung in den OECD-Ländern. Laut dem DGI 2019 liegt Italien bei der Umsetzung von E-Government leicht über dem Durchschnitt der OECD-Länder und hat sich damit im Vergleich zu den Vorjahren stark verbessert.

Der Fortschritt der Digitalisierung wird durch die Zahlen zur Internetnutzung in der Bevölkerung zwischen 55 und 74 Jahren belegt. In Italien gibt es eine starke Kluft zwischen den Generationen. Im Jahr 2021 hatten nur 66,2 % der 55- bis 74-Jährigen Zugang zum Internet, was deutlich unter dem europäischen (75,9 %) und dem OECD-Durchschnitt (73,6 %) liegt. Die Kluft ist sogar noch größer, wenn man das Geschlecht berücksichtigt - 62,7 % der Frauen in dieser Kohorte haben Zugang zum Internet, verglichen mit 70 % der Männer. Die Kluft ist jedoch noch größer, wenn wir die Bildung berücksichtigen - nur 49,6 % der Personen mit geringer oder keiner Bildung haben Zugang zum Internet. Im Gegensatz dazu steigt die Zahl bei den Personen mit Sekundarschulbildung auf 81,5 % und bei den Personen mit Hochschulbildung auf 89,5 %.

Die Covid-19-Pandemie hat die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung in Italien vorangetrieben. Bei der Analyse der Eurostat-Daten (Europäische Kommission, 2021) über den Prozentsatz der Personen, die das Internet nutzen, um mit Behörden in Italien zu kommunizieren, Informationen zu erhalten, amtliche Formulare herunterzuladen und ausgefüllte Formulare an Behörden zu senden, lässt sich für den Zeitraum von 2019 bis 2021 eine deutliche Verbesserung feststellen, mit einem Anstieg der Digitalisierung um etwa 10 %. So lag der Anteil der Personen, die das Internet für die Interaktion mit Behörden nutzen, im Jahr 2012 bei 19 %, stieg jedoch auf 23 % im Jahr 2019 und 34 % im Jahr 2021, was einen Sprung von 11 Prozentpunkten in nur zwei Jahren bedeutet. Die Zahlen bleiben jedoch unter dem europäischen Durchschnitt von 58 %.

4.6.1 Ergebnisse der Feldforschung

Die folgenden Ergebnisse stammen aus einer Studie, die in Italien im Rahmen des Projekts Dig-Equal durchgeführt wurde und an der 21 Personen über 45 Jahre und 12 Erwachsenenbildner teilnahmen:

Die Ergebnisse der Umfrage unter italienischen Erwachsenen (40+) stehen im Einklang mit den großen Problemen der digitalen Kluft in der Europäischen Union. Was den Zugang zu elektronischen Behördendiensten betrifft, so hält sich mehr als die Hälfte der Befragten für fähig, elektronische Behördenplattformen zu nutzen, um Steuern und Rentenpläne online zu überprüfen. Am weitesten verbreitet ist die Online-Zahlung. 67 % der Befragten sind mit Online-Zahlungssystemen vertraut und bezeichnen sie als einfach zu bedienen (62 %) und ohne Hilfe zugänglich (52 %). In Bezug auf die Online-Gesundheitsfürsorge

finden es die meisten Befragten einfach, Termine online zu buchen (72 %) und Ergebnisse online zu überprüfen (67 %). Allerdings äußerten sich die Befragten zurückhaltend über Online-Schulungen. Während 52 % Online-Plattformen für Schulungen nutzen, sind 48 % der Meinung, dass es ihnen an qualitativ hochwertigen Inhalten mangelt. Was die elektronische Beteiligung betrifft, so glauben 57 %, dass es schwierig ist, bei Referenden/nationalen Abstimmungen online abzustimmen, und 57 % sind mit den Konzepten des strukturierten Dialogs (alle partizipativen Strategien zur Verbindung von Bürger*innenn, Interessengruppen und Behörden sowie Online-Foren) nicht vertraut. Zu den kompliziertesten Alltagssituationen zählten die Befragten das Abrufen grundlegender Informationen über elektronische Behördendienste (20 %), die Suche nach wertvollen Online-Ressourcen, um Neues zu lernen (22 %) und die Online-Suche nach lokalen/regionalen Regierungsentscheidungen (20 %).

Den Ergebnissen des Fragebogens zufolge sind italienische Erwachsenenbildner (40+) mit dem Zugang zu staatlichen Dienstleistungen vertraut (58 %). 67 % von ihnen verfügen über digitale Werkzeuge wie digitale Signaturen. Im Gegensatz zu den Bürger*innenn sind die Pädagog*innen eher geneigt, e-education-Tools zu nutzen: 67 % halten sie für sinnvoll, und 42 % nutzen Online-Plattformen für die Ausbildung. 75 % sind mit Online-Buchungsdiensten und -Zahlungsmethoden vertraut, einschließlich der Zahlung von Steuern (58 %) und der Online-Buchung von Arztterminen (58 %). Obwohl Erzieherinnen und Erzieher mit digitalen Produkten besser vertraut sind, ist die elektronische Beteiligung nach wie vor der am wenigsten genutzte Aspekt der elektronischen Behördendienste: Nur 8 % finden es einfach, online zu wählen, und 75 % kennen die Instrumente des Online-Dialogs nicht oder sind damit nicht vertraut (75 %). In diesem Zusammenhang werden die Übermittlung digitaler Dokumente für amtliche Handlungen (42 %) und die Suche nach guten Online-Ressourcen, um neue Dinge zu lernen (42 %), als die kompliziertesten Aktivitäten angesehen, die zu bewältigen sind.

Die Stichprobe, die auf den Fragebogen geantwortet hat, ist repräsentativ. Ihre Antworten sind jedoch nicht absolut: Nach den Erfahrungen der Befragten selbst gibt es grundlegende Aktivitäten, die immer noch schwierig zu nutzen sind, wie z. B. der Zugang zu Portalen über die digitale Identität, das Versenden von E-Mails an die öffentliche Verwaltung, die Buchung eines Besuchs von verschiedenen Fachleuten und die Anpassung an einfache und korrekt verwendete digitale Werkzeuge.

Referenzen

Europäische Kommission. (2021). *Factsheet Digitale öffentliche Verwaltung 2021. Italien.*
https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2021_Italy_vFINAL.pdf

OECD. (2021). *Prozentualer Anteil der Personen im Alter von 55-74 Jahren, die das Internet nutzen | Gesellschaftsindikatoren.* OECD Going Digital Toolkit.
<https://goingdigital.oecd.org/indicator/50>

OECD. (2019). *OECD Digital Government Index | Gesellschaftsindikatoren.* OECD Going Digital Toolkit. <https://goingdigital.oecd.org/indicator/58>

4.7 Portugal

Der E-Government-Entwicklungsindex (EGDI) (Vereinte Nationen) analysiert den Stand der E-Government-Entwicklung in den Mitgliedsstaaten. Der EGDI für Portugal liegt derzeit bei 0,8273 und damit auf Platz 38 in der Welt. Was den E-Partizipationsindex anbelangt, so liegt er bei 0,7273 und damit auf Platz 32 von 193 Ländern (2022 E-Government Index der Vereinten Nationen).

Der Digital Government Index (DGI) der OECD analysiert die Umsetzung von Initiativen und Maßnahmen zur Digitalisierung von Behördendiensten. Portugal liegt über dem OECD-Durchschnitt (Digital Government Index 2019 der OECD).

Anfang 2022 lag der Anteil der Internetnutzer in Portugal bei 85 % der Gesamtbevölkerung. Zwischen 2021 und 2022 stieg die Zahl der Internetnutzer in Portugal um 245.000. Somit waren Anfang 2022 nur noch 15 % der Bevölkerung offline. Die Covid-19-Pandemie wirkte sich positiv auf den Anstieg der Zahl der Internetnutzer aus, und diese Zahl nimmt stetig zu (*OECD Digital Government Index / Society Indicators*, 2022).

Bei den Dimensionen Reifegrad der elektronischen Behördendienste insgesamt, Nutzerorientierung, Transparenz, wichtige Befähiger und grenzüberschreitende Dienste ist Portugal mit einem Wert von 78 % ein führendes Land. Der Durchschnitt der EU27+ liegt bei 68 % (eGovernment Benchmark 2022).

Die Altersgruppe, die E-Government-Dienste am wenigsten nutzt, ist zwischen 55 und 74 Jahre alt. Dies liegt an der mangelnden Vertrautheit mit den Plattformen und gleichzeitig an der mangelnden Bildung in diesen Bereichen.

In Portugal sind derzeit fast alle Behördendienste online verfügbar, und in den letzten Jahren hat sich dank der Investitionen in diesem Bereich eine bedeutende Entwicklung vollzogen. Derzeit ist es möglich, Zahlungen an die Regierung zu leisten, Rentenversicherungen zu konsultieren, die Ergebnisse medizinischer Untersuchungen durch den nationalen Gesundheitsdienst zu überprüfen und eine Scheidung durchzuführen, neben vielen anderen Dienstleistungen, die auf Online-Plattformen verfügbar sind.

4.7.1 Ergebnisse der Feldforschung

Erwachsene

Die in Portugal im Rahmen des Projekts Dig-Equal durchgeführte Studie zählt die Antworten von 24 Erwachsenen über 45 Jahren. Von den 24 Befragten sind 16 Frauen und 8 Männer. Was die akademischen Qualifikationen betrifft, so haben 50 % der Befragten einen Master- oder Doktorgrad. 33 % haben einen Bachelor-Abschluss, 13 % haben einen High-School-Abschluss und 4 % haben einen mittleren Schulabschluss. Die meisten Antworten der portugiesischen Teilnehmer an diesem Fragebogen zeigen, dass sie mit E-Government-Plattformen recht vertraut sind und sich damit gut auskennen. Auf die Frage nach der Nutzung von E-Government-Plattformen waren die Meinungen einhellig. Die meisten Teilnehmer wissen, wie man sich auf verschiedenen Plattformen bewegt, wie man Steuern online abfragt, wie man sich über Rentenversicherungen informiert und wie man eine digitale Signatur anfertigt.

Allerdings fühlen sich die meisten Befragten bei der Nutzung von E-Training-Plattformen unwohl. 44 % sind auch der Meinung, dass Online-Plattformen nicht über geeignete Materialien verfügen. Die Online-Zahlungsdienste sind in Portugal den Umfrageergebnissen zufolge gut entwickelt. 63 % geben an, dass sie mit den verschiedenen Zahlungssystemen vertraut sind und die Zahlung von Steuern für einfach halten. Die Mehrheit der Befragten gibt an, dass sie bei der Nutzung von E-Payment-Diensten unabhängig sind.

58 % der Teilnehmer*innen geben an, dass sie sich auf verschiedenen Online-Buchungsportalen leicht zurechtfinden. Die meisten Teilnehmenden sagen auch, dass sie selbständig Dienstleistungen online buchen und bezahlen können. Im Bereich der elektronischen Gesundheitsdienste geben etwa 40 % der Befragten an, dass sie sich bei der Online-Buchung von Terminen wohlfühlen und auch in der Lage sind, ihre medizinischen Ergebnisse online einzusehen.

In Bezug auf die E-Partizipation gaben die meisten Teilnehmer*innen an, dass sie nicht wissen oder sich nicht wohl dabei fühlen, ihre Ideen für Regierungsmaßnahmen mitzuteilen, oder dass sie mit den Foren des strukturierten Online-Dialogs nicht vertraut sind. Schließlich ist eine der größten Schwierigkeiten, über die die Teilnehmer berichteten, die Fähigkeit, die Entscheidungen der lokalen/regionalen Regierung zu verfolgen.

Pädagog*innen

18 Antworten von Erwachsenenbildnern sind in der Umfrage enthalten, die im Rahmen des Dig-Equal-Projekts in Portugal durchgeführt wurde. Zwölf der 18 Antworten sind von Frauen und sechs von Männern. Was die akademischen Qualifikationen betrifft, so

haben 50 % der Befragten einen Master- oder Dokortitel und 50 % einen Bachelor-Abschluss. Alle Antworten waren ähnlich wie bei der Umfrage unter Erwachsenen über 45 Jahren.

Nur der Bereich E-Training und der Bereich E-Partizipation stechen hervor. Die Pädagog*innen wissen besser, welche Plattformen für E-Training zur Verfügung stehen und wo sie hochwertige Materialien erhalten. In Bezug auf die E-Partizipation zeigen sie ein größeres Wissen über Plattformen für die Beteiligung an Regierungsmaßnahmen.

Ähnlich wie die Antworten der über 45-jährigen Bürger*innen bezeichnen auch die Erwachsenenbildner die Befolgung der Entscheidungen der lokalen/regionalen Regierung als die größte Herausforderung des E-Government.

Auf die Frage, ob sie E-Government-Themen im Unterricht besprechen würden, antworteten etwa 60 % der Lehrkräfte, dass sie dies bereits getan hätten. Und etwa 67 % der Erwachsenenbildner sagen, dass sie mit den Online-Diensten, die den Bürger*innen zur Verfügung stehen, vertraut sind.

Referenzen

OECD Digital Government Index | Gesellschaftsindikatoren. (2022). Abgerufen von:
<https://goingdigital.oecd.org/indicator/58>

Vereinte Nationen. (n.d.). E-Government-Entwicklungsindex (EGDI). Abgerufen von:
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-EGovernment-Development-Index>

Kommission, E. (2019). *Digital Government Factsheet 2019 Portugal.* Abgerufen von:
https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Portugal_2019_vFINAL.pdf

Regierung, P. (2022, 07). *Portugal Digital.* Abgerufen von Portugal Digital:
<https://portugaldigital.gov.pt/en/>

5. E-Government-Kompetenzrahmen

Auf der Grundlage der Kontextbewertung und der wichtigsten Ergebnisse aus der Sekundär- und Feldforschung haben wir den folgenden explorativen Rahmen entwickelt, der Erwachsenenbildnern als Grundlage für die Entwicklung von ergänzendem Material für den Unterricht und für die Entwicklung von Lernmaterial zum Selbststudium für Erwachsene dienen soll. Wir haben die genannten Hauptthemen und die Kernpunkte, die aus den verschiedenen nationalen Studien hervorgingen, bewertet, um einen EQR-Rahmen darzustellen, der zwischen Fähigkeiten, Wissen und Autonomie unterscheidet.

Jeder Bereich wurde durch Sekundärforschung ermittelt, und darauf aufbauend haben wir die wichtigsten Hindernisse und Szenarien untersucht, mit denen Erwachsene (40-65 Jahre) konfrontiert sind. Auf der Grundlage der Ergebnisse (Anhang I) haben wir die Beschreibung der Hauptgruppen des E-Government-Unterrichts für Erwachsenenbildner erstellt.

Kompetenzbereich	1. E-Government-Kenntnisse
Erklärung zur Kompetenz	Unterscheidung der Hauptelemente von E-Government (Konzepte, Ziele der Plattform, Beziehung zwischen einem Nutzer und der öffentlichen Verwaltung). Definition der Hauptfunktionen und -nutzen einer digitalen Identität und des Datenschutzsystems. Sicherstellen, dass die allgemeinen Cybersicherheitsanforderungen und -richtlinien eingehalten werden. In der Lage sein, eine einfache Strategie für den Einsatz einer ausgereiften digitalen Identität (connecting the dots) anzuwenden, um einfache Alltagsprobleme zu lösen. Die wichtigsten E-Government-Plattformen des eigenen Bereichs, ihre Funktionen und die Voraussetzungen (elektronische Signatur, digitale Identität, digitale Unterschrift usw.) kennen. In der Lage sein, einfache Strategien zur Nutzung dieser Plattformen anzuwenden. Die wichtigsten Vorteile einer digitalen Identität zu schätzen wissen, den Zweck und die wichtigsten Vorteile der digitalen öffentlichen Verwaltung verstehen.
Lernergebnisse	
Wissen	1.1 Identifizierung der wichtigsten Elemente der E-Government-Praxis und -Dienste der digitalen öffentlichen Verwaltung 1.2 Die wichtigsten Elemente einer digitalen Identität, deren Voraussetzungen, die wichtigsten Maßnahmen, Chancen und Gefahren kennen 1.3 Erkennen der wichtigsten Probleme und Fakten rund um die digitale persönliche Sicherheit 1.4 Auflistung der wichtigsten Plattformen für den Zugang zu elektronischen Behördendiensten im eigenen Gebiet (Region oder Staat) und ihrer Hauptfunktionen 1.5 Die wichtigsten Vorteile einer umfassenden Nutzung von E-Government kennen 1.6 Die wichtigsten Tipps zur Cybersicherheit und ihrer Nützlichkeit für den Schutz der eigenen Daten kennen

Fertigkeiten	1.7 Die grundlegenden formalen Anforderungen für den Zugang zu elektronischen Behördendiensten erfüllen zu können 1.8 In der Lage sein, einfache Strategien zur Interaktion mit den wichtigsten E-Government-Plattformen zu entwickeln 1.9 In der Lage sein, einfache Aktionen zur Verwaltung der eigenen Daten und zur Erhaltung der Zugangsdaten zu elektronischen Behördendiensten durchzuführen
Autonomie	1.10 Selbstständig mit den Hindernissen beim Zugang zu elektronischen Behördendiensten umgehen können 1.11 Die Vorteile von E-Government zu schätzen wissen und sie mit Gleichgesinnten teilen

Kompetenzbereich	2. E-Rechnungen/E-Zahlungen
Erklärung zur Kompetenz	Auflistung der wichtigsten Vorteile des elektronischen Zahlungsverkehrs (Sicherheit, Interoperabilität, Transparenz) für die täglichen Aktivitäten. Auflistung der wichtigsten Vorteile einer transparenten Besteuerung und der wichtigsten Plattformen, die für die Steuerprüfung nützlich sind, sowohl auf persönlicher als auch auf geschäftlicher Ebene (falls zutreffend). Die Hauptelemente digitaler Zahlungsgateways (Apple/Paypal/Google Pay usw.) und die Funktion von Kredit- und Debitkarten unterscheiden können. Die wichtigsten Funktionen von Apps, NFC und QR-Codes zur Bezahlung von Bußgeldern/Rechnungen aufzählen können. Die wichtigsten Voraussetzungen der wichtigsten öffentlichen E-Payment-Plattformen definieren können. Eine einfache Strategie anwenden zu können, um Rechnungen und Bußgelder je nach Plattform zu bezahlen/zu überprüfen (z.B. wenn man Strom bezahlen muss, eine bestimmte App zu aktivieren, um Online-Zahlungen zu akzeptieren, das Online-Banking zu aktivieren, um Zahlungen für Rechnungen auszustellen, die eigene Situation bei den Steuerbeiträgen zu überprüfen, die Zahlungen zu rekapitulieren usw.). Die wichtigsten Vorteile der Zeitersparnis zu schätzen wissen und einen Überblick über die eigene Steuersituation haben.

Lernergebnisse	
Wissen	2.1 Kenntnis der Hauptfunktionen von E-Payments je nach Zielsetzung (Steuerzahlung, Rechnungszahlung, Job-Steuerübersicht, Steuerbeschwerde) 2.2 Die wichtigsten Vorteile der Online-Zahlung (Sicherheit, Transparenz usw.) 2.3 Die wichtigsten digitalen Gateways, die Funktionen von Kredit- und Debitkarten, NFCs und QR-Codes 2.4 Kenntnis über die zentralen Voraussetzungen für die wichtigsten öffentlichen E-Payment-Plattformen 2.5 Über die Haupthindernisse bei Online-Zahlungen und deren Überwindung
Fertigkeiten	2.6 Die grundlegenden formalen Anforderungen für den Zugang zur Online-Zahlungsplattform erfüllen zu können 2.7 In der Lage sein, einfache Strategien zu entwickeln, um grundlegende Aufgaben in ihrem Umfeld zu lösen (z. B. wie man ein Bußgeld online bezahlt, wie man seine steuerliche Situation überprüft, wie man öffentliche Erstattungen prüft usw.)
Autonomie	2.8 Selbstständig mit den Hindernissen umgehen, die bei der Online-Zahlung auftreten 2.9 Die Vorteile von Transparenz und Online-Zahlungen zu schätzen wissen

Kompetenzbereich	3. E-Gesundheit
Erklärung zur Kompetenz	Auflistung der wichtigsten Elemente von E-Health-Diensten (Telemedizin, E-Health-Akten, E-Health-Buchungen, digitale Rezepte usw.) und ihrer wichtigsten Vorteile. Auflistung der wichtigsten Plattformen, die für die Durchführung solcher Maßnahmen nützlich sind, und ihrer Voraussetzungen. In der Lage sein, eine einfache Strategie für jede spezifische Funktion anzuwenden, die in Online-Gesundheitsdiensten verfügbar ist. Die wichtigsten Vorteile der Zeitersparnis und der Überwachung des eigenen Gesundheitszustands zu erkennen.
Lernergebnisse	
Wissen	3.1 Nennen der wichtigsten Funktionen von E-Health und ihre Vorteile 3.2 Nennen der wichtigsten Plattformen, die für die Durchführung der einzelnen Aktionen nützlich sind 3.3 Definition und Bewertung der wichtigsten Voraussetzungen für die Interaktion auf den wichtigsten Plattformen
Fertigkeiten	3.4 In der Lage sein, einfache Strategien für jede spezifische Funktion, die im eigenen Land/der eigenen Region verfügbar ist, anzuwenden 3.5 In der Lage sein, einfache Kontrollen der eigenen Gesundheit durchzuführen
Autonomie	3.6 Wertschätzung der Autonomie bei der Kontaktaufnahme mit Ärzten und der Kenntnis des eigenen Zustands 3.7 Wertschätzung des Wissens und der Möglichkeit, andere bei ihren täglichen Herausforderungen im Gesundheitsmanagement zu unterstützen

Kompetenzbereich	4. E-Freizeit
Erklärung zur Kompetenz	Auflistung und Beschreibung der wichtigsten Vorteile von Online-Buchungen und Online-Suchen. Darstellung der wichtigsten Punkte beim Online-Surfen - Betrug, unsichere Websites, verdächtige E-Mails und Zugangstasten. Auflistung der wichtigsten Voraussetzungen für eine sichere Online-Buchung (Zahlungsgateways, E-Mails, doppelte Zahlungsbestätigung usw.) und Darstellung der wichtigsten Maßnahmen/Optionen, wie man im Falle eines Online-Betrugs reagieren kann. Auflistung der wichtigsten Sicherheitspunkte bei Freizeitreisen außerhalb der gewohnten Umgebung (öffentliches WLAN, wichtigste Prüfungen für einen sicheren Urlaub, sichere E-Mail-Verbindung usw.). Die wichtigsten Plattformen für die Buchung von Eintrittskarten (Theater, Flugzeuge, Busse usw.) und die Logik digitaler Tickets (kein Ausdruck und tragbar) entdecken. Die Elemente eines aktiven und engagierten Lebens dank Freizeitvergnügen zu schätzen wissen.
Lernergebnisse	
Wissen	4.1 Erkennen der wichtigsten Punkte beim Online-Surfen und wie Sie zu den nützlichsten Ergebnissen gelangen 4.2 Gesponserte und nicht gesponserte Inhalte, sichere und unsichere Websites, verdächtige E-Mails und Betrug erkennen 4.3 Die wichtigsten Phasen für eine sichere Online-Buchung (Sicherheitsprüfung der Website, Kontoregistrierung, Überprüfung der akzeptierten digitalen Gateways, Online-Bewertungen, Vorstellung der Geschäftsbedingungen usw.) kennen 4.4 Die wichtigsten Online-Plattformen für die Buchung von Fahrkarten kennen 4.5 Die wichtigsten Sicherheitstipps für Reisen ins Ausland oder außerhalb der Umgebung kennen

Fertigkeiten	4.6 Die wichtigsten Maßnahmen durchführen können, um Betrug zu vermeiden 4.7 In der Lage sein, Produkte/Tickets auf den wichtigsten bestehenden Plattformen auszuwählen und zu vergleichen 4.8 Die Hauptfunktionen von Plattformen vergleichen und die am besten geeignete auswählen können 4.9 Add-ons für Browser einrichten, um die Zugänglichkeit von Websites verbessern können
Autonomie	4.10 Die Elemente eines aktiven Lebens zu schätzen wissen und gerne mit den engsten Bekannten und Freunden auf Konzerte gehen oder einen Flug buchen 4.11 Die Fähigkeit zur unabhängigen Aufdeckung von Betrugereien und Unregelmäßigkeiten bewerten

Kompetenzbereich	5. E-Partizipation
Erklärung zur Kompetenz	Die Hauptelemente der E-Partizipation zu erkennen, aufzulisten und zu beschreiben, wie Bürger*innen die Entscheidungsfindung beeinflussen können. Sich der Existenz der digitalen Verwaltung und der wichtigsten Praktiken auf lokaler und regionaler Ebene bewusst sein, um die aktuellen Daten, Entscheidungen und Haushaltsausgaben zu teilen. Die wichtigsten Voraussetzungen für die Online-Beteiligung an öffentlichen Entscheidungen auflisten und beschreiben. Definition der Hauptschwierigkeiten und der wichtigsten Strategien zu deren Überwindung. Lernen, wie man mit den öffentlichen Verwaltungen über offizielle Kanäle kommuniziert und wie man Genehmigungen für Veranstaltungen und Aktivitäten erhält.
Lernergebnisse	
Wissen	5.1 Die wichtigsten Merkmale der E-Partizipation nennen und beschreiben können 5.2 Die wichtigsten Elemente der aktiven Bürger*innenschaft nennen und erklären können warum digitale Proaktivität wichtig ist 5.3 Die wichtigsten Möglichkeiten der E-Partizipation (z. B. Online-Referenden, Online-Abstimmungen, Foren usw.) kennen 5.4 Die wichtigsten Elemente der öffentlichen Verwaltung (wo werden die Beschlüsse der Gemeinde aufbewahrt, wie kann man die öffentlichen Ausgaben überprüfen, wie kann man sich an die Abteilung für Transparenz wenden usw.) und die größten Hindernisse für die Nutzer kennen
Fertigkeiten	5.5 In der Lage sein, einfache Strategien zur Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung entsprechend den verschiedenen Strategien anzuwenden 5.6 Strategien zur Kontrolle der öffentlichen Ausgaben und der Entscheidungsfindung auf lokaler Ebene anwenden können

Autonomie	5.7 Die Fähigkeit zu schätzen wissen, Interessengruppen über die eigenen Probleme und Fragen der Gemeinschaft zu informieren 5.8 Mit anderen zusammenarbeiten, um das Bewusstsein für die Bedingungen auf lokaler Ebene zu schärfen
------------------	---

Kompetenzbereich	6. E-education
Erklärung zur Kompetenz	Erkennen und Definieren der wichtigsten Formen des Online-Lernens (Live-Streaming, asynchrones Lernen, Online-Master, Bildungsinfluencer, YouTube-Kanäle usw.), um die Lernenden zu ermutigen, Bildung als ein breiteres und flexibles Konzept zu betrachten. Selbstüberprüfung der wichtigsten Lernziele und wie sie durch Online-Lernen erreicht werden können. Erkennen der Hauptelemente von Online-E-Learning-Plattformen und der wichtigsten Anerkennungsinstrumente (Open Badges, Online-Zertifikate, Microcredentials usw.). In der Lage sein, die am besten geeigneten Materialien zu bewerten und Strategien zur Nutzung der entsprechenden E-Learning-Tools/Strategien anzuwenden. Den Wert des permanenten Lernens und der kontinuierlichen Weiterbildung zu schätzen wissen.
Lernergebnisse	
Wissen	6.1 Die wichtigsten Instrumente und Möglichkeiten des Online-Lernens (Live-Streaming, asynchrones Lernen, Online-Master, Bildungsinfluencer, YouTube-Kanäle, Lernen über soziale Medien usw.) kennen und erklären können 6.2 Die wichtigsten bestehenden E-Learning-Plattformen (meist kostenlos) oder Online-Akademien überprüfen können, um sich über verschiedene Themen zu informieren 6.3 Die wichtigsten Hindernisse beim Online-Lernen (Zeitmanagement, Schriftgröße usw.) und deren Überwindung kennen

	6.4 Die wichtigsten Techniken zur Selbsteinschätzung kennen, um den eigenen Lernbedarf entsprechend den eigenen Zielen zu überprüfen 6.5 Kennenlernen und Anerkennung der wichtigsten aktuellen Auszeichnungssysteme (Online-Zertifikate, offene Abzeichen, soziale Anerkennung usw.)
Fertigkeiten	6.6 In der Lage sein, die wichtigsten Instrumente entsprechend den eigenen Lernbedürfnissen anzuwenden 6.7 Sich bei den wichtigsten aktuellen Plattformen anmelden und diese fehlerfrei durchsuchen können 6.8 Erkennen und Anwenden der wichtigsten aktuellen Zertifizierungen
Autonomie	6.9 Erkennen, wie wichtig es ist, bei aktuellen Lernthemen auf dem Laufenden zu sein 6.10 Soziale Medien zu Lernzwecken nutzen 6.11 Die Einstellung des lebenslangen Lernens erwerben

6. Methodik

Der entwickelte Rahmen ist die Arbeitsgrundlage für Erwachsenenbildner, um die notwendigen pädagogischen Kompetenzen von Erwachsenenbildungszentren/-Pädagog*innen aufzubauen, um die zweite und dritte Ebene der digitalen Kluft zu überwinden und das Bewusstsein für die strategische Nutzung von E-Government zu schärfen. In diesem Sinne geht es bei der digitalen Bildung nicht nur darum, zu lernen, was ein bestimmtes Produkt ist und wie man eine bestimmte Plattform nutzt. Es geht vor allem um das kritische Denken der Erwachsenen, um Strategien zu entwickeln, die die Grundlage für das tägliche Handeln bilden.

Daher besteht das **eigentliche Ziel dieses Kompetenzrahmens darin, E-Government-Lernen und -Praxis als reguläre Leistung in der digitalen Erwachsenenbildung zu verankern** und die Erwachsenen dazu zu bringen, ihre Rechte wahrzunehmen, ihre Autonomie zu schätzen und die Grundlage für ihre Unabhängigkeit zu schaffen.

Der Kompetenzrahmen ist auch für Erwachsenenbildner vielseitig einsetzbar. Sie können mehr über die primären und aktuellen Themen der einzelnen "Rechtsbereiche" der E-Government-Nutzung erfahren und ihr aktuelles Fachwissen durch die Entwicklung interaktiver Ad-hoc-Aktivitäten verbessern, um Erwachsene für das Lernen über E-Government zu begeistern.

In diesem Sinne **glauben wir, dass diese Forschung die Grundlage für Erwachsenenbildungszentren und -Pädagog*innen bildet, um ihre derzeitigen Praktiken im Bereich der digitalen Bildung zu verbessern** und ergänzendes Material für den Unterricht in der digitalen Grundbildung zu erstellen.

In den meisten Handbüchern zur digitalen Bildung ist DigComp die Grundlage des Lernprozesses. Der wichtigste fehlende Punkt ist jedoch der Kontext und die zielgerichtete Nutzung der Lernmaterialien, **um Erwachsene zu autonomen und nicht zu einfachen AufgabenträgerInnen zu machen**. Wie von DigComp dargestellt, ist digitale Kompetenz eine Kombination von Wissen, Fähigkeiten und Einstellungen in Bezug auf die Nutzung von Technologie, um Aufgaben zu erfüllen, Probleme zu lösen, zu kommunizieren, Informationen zu verwalten, zusammenzuarbeiten und Inhalte effektiv, angemessen, sicher, kritisch, kreativ, unabhängig und ethisch zu erstellen und zu teilen.

Um unser Rahmenwerk im Unterricht richtig einzusetzen, sollte man zwischen den technischen Kompetenzen und den digitalen kontextuellen Fähigkeiten unterscheiden. Mit anderen Worten, technische Fähigkeiten könnten definiert werden als die Fähigkeit der Lernenden, einen E-Mail-Client richtig zu nutzen, ein Passwort zu verwenden, sicher im Internet zu surfen usw. Die **kontextuellen Fähigkeiten** hingegen sind jene digitalen Fähigkeiten, bei denen es um die Entwicklung einer Strategie, das Bewusstsein für verschiedene Themen und laufende Debatten sowie die Fähigkeit geht, mit anderen

zusammenzuarbeiten, um Informationen zu erhalten (z. B. um über einen E-Government-Dienst zu chatten und sich bei der Lösung eines bestimmten Problems helfen zu lassen), die Bedeutung der Reflexion über bestehende Hindernisse und die gegenseitige Unterstützung bei deren Überwindung.

Es ist von entscheidender Bedeutung zu erwähnen, dass eine kontextbezogene Perspektive einzunehmen bedeutet, jede Art von Bildung in die tatsächlichen Bedürfnisse der Erwachsenen einzubetten und sie in die Lage zu versetzen, Barrieren zu überwinden und die Grundlage für die Wahrnehmung von E-Rechten zu schaffen. Mit anderen Worten: die digitale Transformation Europas sollte nicht mit einer rein technischen Aktion verwechselt werden, sondern vielmehr als eine sozialpolitische Aktion verstanden werden, bei der die Menschen (jeden Alters) im Mittelpunkt stehen.

Dieser Rahmen bezieht sich auf das Ziel für nachhaltige Entwicklung Nr. 4 (SDG4) der Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen. SDG4 ist das Bildungsziel und zielt darauf ab, "eine inklusive und gerechte Qualitätsbildung zu gewährleisten und Möglichkeiten des lebenslangen Lernens für alle zu fördern". Die digitale Bildung fehlt jedoch in den von den Vereinten Nationen vorgeschlagenen Aussagen. Daher zeigt der Titel dieses Ergebnisses die Notwendigkeit, digitales Lernen als viel mehr als nur die Übernahme von Aufgaben und technischen Einzelheiten zu sehen, sondern Erwachsene für ihre Bedingungen und die Gründe dafür zu sensibilisieren, autonome und bewusste Bürger*innen zu sein.

Auf diese Weise **sollte die digitale Welt als integraler Bestandteil der Staatsbürger*innenschaft Erwachsener und der Möglichkeit der Ausübung von Rechten und der vollen Teilhabe an den von den Regierungen bereitgestellten Bereichen betrachtet werden**. In der Tat ist die digitale Ausgrenzung die Grundlage für die sich vertiefende soziale Kluft, da man nicht in der Lage ist, eine bestimmte Reihe von Handlungen zu entwerfen und durchzuführen und an staatlichen Prozessen teilzunehmen. Wenn man nicht in der Lage ist, in verschiedenen Bereichen zu handeln, bedeutet dies, dass man alles an Spezialisten delegiert und seine Autonomie einschränkt. Im Gegensatz dazu sollte die digitale Bildung die Menschen dazu befähigen, die Hindernisse zu überwinden, mit denen sie täglich konfrontiert sind, und ihr Leben selbst in die Hand zu nehmen.

7. Referenzen

Ardielli, E., & Halásková, M. (2015). Bewertung von E-Government in den EU-Ländern. *Wissenschaftliche Arbeiten der Universität Pardubice. Serie D, Fakultät für Wirtschaft und Verwaltung*. 34/2015.

Caradaică, M. (2020). Digital Divide in the European Union. In A. Taranu (Ed.), *Politics and Knowledge: New Trends In Social Research* (S. 99-106). Filodiritto Verlag.

Cortina-Pérez, B., Gallardo-Vigil, M. Á., Jiménez-Jiménez, M. Á., & Trujillo-Torres, J. M. (2014). Digital illiteracy: a challenge for 21st century teachers/El analfabetismo digital: un reto de los docentes del siglo XXI. *Cultura y Educación*, 26(2), 231-264.

EIGE. (2020). *Gleichstellungsindex | Digitalisierung (2020)*. Europäisches Institut für Gleichstellungsfragen. <https://eige.europa.eu/gender-equality-index/thematic-focus/digitalisation/country>

Ellena, S. (2021, November 23). Die *digitale Kluft behindert die Mitsprache der europäischen Bürger*innen in lokalen Angelegenheiten*. Euractiv. <https://www.euractiv.com/section/participatory-democracy/news/digital-divide-hinders-european-citizens-voice-in-local-matters/>

Esteban-Navarro, M. A., et. al. (2020). The Rural Digital Divide in the Face of the COVID-19 Pandemic in Europe-Recommendations from a Scoping Review. *Informatik* 7(54), doi:10.3390/informatik7040054

Europäische Kommission. (n.d.-a). *DigCompEdu*. EU Science Hub. https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcompedu_en

Europäische Kommission. (n.d.-b). *Aktionsplan Digitale Bildung (2021-2027)*. Europäischer Bildungsraum. <https://education.ec.europa.eu/focus-topics/digital-education/action-plan>

Europäische Kommission. (2021, Oktober). *eGovernment Benchmark 2021. Executive Summary. Aufbruch in ein neues Zeitalter der digitalen Verwaltung*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2021>

Europäische Kommission. (2022a, Juli, 28). *Index der digitalen Wirtschaft und Gesellschaft 2022: Fortschritte insgesamt, aber Rückstand bei digitalen Kompetenzen, KMU und 5G-Netzen*. Abgerufen am 8. September 2022, von https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_22_4560

Europäische Kommission. (2022b, 28. Juli). *eGovernment-Aktionsplan*. Die digitale Zukunft Europas gestalten. Abgerufen am 6. September 2022, von <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/egovernment-action-plan>

EU4Digital. (2021, 21. Oktober). *EU Digital Single Market*. <https://eufordigital.eu/discover-eu/eu-digital-single-market/>

Fang, M. L. et al. (2019) Exploring Privilege in the Digital Divide: Implications for Theory, Policy, and Practice. *Gerontologist*, 59(1), pp. e1-e15 doi:10.1093/geront/gny037

Harries, J. (2020). *Seven Elements of Digital Literacy for Adult Learners*. EdTech Center @ World Education. <https://edtech.worlded.org/seven-elements-of-digital-literacy-for-adult-learners/>

Hodzic, S., Ravselj, D., & Alibegovic, D. J. (2021). Effektivität und Effizienz von E-Government in der EU-28 und COVID-19. *Cent. Eur. Pub. Admin. Rev.*, 19, 159.

ITU. (2022). *Digitale Integration der Jugend*. International Telecommunication Union. <https://www.itu.int/en/mediacentre/backgrounders/Pages/digital-inclusion-of-youth.aspx>

Labbas, R., & El Shaban, A. (2013). Teacher Development in the Digital Age. *Teaching English with technology*, 13(3), 53-64.

Mann, R. B. (2022, Mai 13). *Wie man die digitale Kompetenz von erwachsenen Lernenden unterstützt*. Digitales Versprechen. Abgerufen am 26. September 2022, von <https://digitalpromise.org/2021/02/08/how-to-support-digital-literacy-in-adult-learners/>.

McDonough, C. C. (2016). Die Auswirkungen von Altersdiskriminierung auf die digitale Kluft unter älteren Erwachsenen. *J. Gerontol. Geriatr. Med*, 2(008).

McElroy, T. (2021, 3. Dezember). *Die Überwindung der digitalen Kluft im Bildungswesen: Technologie und Internetzugang für Schüler*innen in unterversorgten Gemeinden*. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2021/12/03/addressing-the-digital-divide-in-education-technology-and-internet-access-for-students-in-underserved-communities/?sh=4d7803775cec>

Nash, S. (n.d.). *Die Pandemie hat die Notwendigkeit beschleunigt, die digitale Kluft für ältere Erwachsene zu schließen*. Stanford Center on Longevity. <https://longevity.stanford.edu/the-pandemic-has-accelerated-the-need-to-close-the-digital-divide-for-older-adults/>

Pawlicka, A., Tomaszewska, R., Krause, E. et al. (2022). Hat die Pandemie unsere digitale Kompetenz erhöht? J Ambient Intell Human Comput <https://doi.org/10.1007/s12652-022-04371-1>

Perifanou, M. A., Economides, A. A. (2020). Gender Digital Divide in Europe. International Journal of Business, Humanities and Technology 10(4), S. 7-14
https://ruomo.lib.uom.gr/bitstream/7000/910/1/PERIFANOU%20%26%20ECONOMIDES_Gender%20Digital%20Divide%20in%20Europe_IJBHT_2020.pdf

Portillo, J., Garay, U., Tejada, E., & Bilbao, N. (2020). Selbstwahrnehmung der digitalen Kompetenz von Erziehern während der COVID-19-Pandemie: Eine Queralanalyse verschiedener Ausbildungsstufen. *Nachhaltigkeit*, 12(23), 10128.

Ragnedda, M. (2019, Mai 20). Conceptualising the digital divide. *Mapping Digital Divide in Africa*, 27-44. <https://doi.org/10.2307/j.ctvh4zj72.6>

Reimagined, E. (2019, Januar 30). *How to Shift from Education as Content to Education as Context*. Education Reimagined. Abgerufen am 6. September 2022, von <https://education-reimagined.org/how-to-shift-from-education-as-content-to-education-as-context/>.

Scheerder, A., Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2017). Determinanten von Internetfähigkeiten, -nutzung und -ergebnissen. Ein systematischer Überblick über die digitale Kluft der zweiten und dritten Ebene. *Telematics and informatics*, 34(8), 1607-1624.

UNESCO (2018). A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2. *UNESCO-Institut für Statistik*.
<http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/ip51-global-framework-reference-digital-literacy-skills-2018-en.pdf>

Van Deursen, A. J., & Helsper, E. J. (2015). Die digitale Kluft der dritten Ebene: Who benefits most from being online? In *Communication and information technologies annual*. Emerald Group Publishing Limited.

Van Dijk, J. A. G. M. (2008). Die digitale Kluft in Europa. *Das Handbuch der Internetpolitik*.
https://www.researchgate.net/profile/Jan-Agm-Van-Dijk/publication/265074677_The_Digital_Divide_in_Europe/links/56cb330108ae5488f0dae83a/The-Digital-Divide-in-Europe.pdf

Anhang I

1. Zypern

Leitlinien für E-Government oder Online-Dienste

Recht	Nationale Rechtsvorschriften über die Zugänglichkeit von Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen (N.50(I)/05.04.2019)
Geltungsbereich des Gesetzes	Es führt ein umfassendes System zur Umsetzung und Überwachung von Maßnahmen ein, die die Interaktion von Menschen mit Behinderungen mit den Websites und mobilen Anwendungen von Organisationen des öffentlichen Sektors erleichtern sollen. Das Gesetz wirkt sich direkt und indirekt auf die Nutzer öffentlicher Dienstleistungen, natürliche oder juristische Personen, im In- und Ausland aus, einschließlich gefährdeter Bevölkerungsgruppen.
Link zur Website der Regierung	http://www.cylaw.org/nomoi/arith/2019_1_050.pdf

Recht	Gesetz über eHealth 59(I)/2019.
Geltungsbereich des Gesetzes	Etabliert und regelt die elektronischen Gesundheitsdienste als geeignetes, modernes Mittel zur Bereitstellung von Gesundheitsdienstleistungen, aber auch zur sicheren Speicherung und Verteilung, abgestuften Zugänglichkeit und Verarbeitung von Gesundheitsinformationen durch alle Beteiligten. Das Grundprinzip ist, dass die Bürger*innen Eigentümer*innen ihrer Gesundheitsdaten sind.
Link zur Website der Regierung	http://www.cylaw.org/nomoi/arith/2019_1_059.pdf http://www.cylaw.org/nomoi/indexes/2019_1_59.html (S.13-15)

Recht	Gesetz über elektronisches Geld 81(I)/2012
Geltungsbereich des Gesetzes	Regelt die Rechte zur Ausgabe von elektronischem Geld direkt aus der Republik Zypern. Es definiert die Behörden, die für die Ausgabe von Geld zuständig sind. Außerdem regelt es die Zulassung und Beaufsichtigung von Instituten, die mit der Ausgabe von elektronischem Geld befasst sind.
Link zur Website der Regierung	http://www.cylaw.org/nomoi/indexes/2012_1_81.html

Recht	Gesetz über den elektronischen Geschäftsverkehr 156(I)/2004
Geltungsbereich des Gesetzes	Es gewährleistet den freien Verkehr von Diensten der Informationsgesellschaft zwischen der Republik Zypern und den Mitgliedstaaten der Europäischen Union in Bezug auf die Niederlassung von Diensteanbietern, die kommerzielle Kommunikation und den Abschluss von elektronischen Verträgen. Zu den von dem Gesetz erfassten Diensten gehören unter anderem Online-Informationsdienste, Online-Werbung und der Online-Verkauf von Produkten und Dienstleistungen.
Link zur Website der Regierung	http://www.cylaw.org/nomoi/indexes/2004_1_156.html

Recht	Gesetz über das Recht auf Zugang zu Informationen des öffentlichen Sektors 184(I)/2017
Geltungsbereich des Gesetzes	Das Gesetz wurde verabschiedet und trat 2020 in Kraft, um die Transparenz im öffentlichen Sektor zu verbessern. Das Gesetz gab den Bürger*inneninnen und Bürger*innen das Recht, unter bestimmten Bedingungen Informationen von öffentlichen Behörden anzufordern und zu erhalten. Darüber

	hinaus verpflichtete das Gesetz die Behörden, bestimmte Informationen auf ihren Websites zu veröffentlichen, um die Einreichung eines Antragsformulars für den Zugang zu diesen Informationen zu vermeiden.
Link zur Website der Regierung	http://www.cylaw.org/nomoi/enop/non-ind/2017_1_184/index.html

Nationale E-Government-Dienste

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Webportal der Republik Zypern
Hauptfunktionen	Das Webportal der Republik Zypern bietet Informationen über die Verfahren der Regierung und die Transaktionen mit Bürger*innen/Unternehmen.
Link zur Website der Regierung	http://www.cyprus.gov.cy/portal/portal.nsf/citizen_en?OpenForm&access=0&SectionId=citizen&CategoryId=none&SelectionId=home&print=0&lang=en

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Ariadni Regierung Get Away Portal
Hauptfunktionen	Das Government Gateway Portal (Ariadni) ermöglicht Einzelpersonen und Organisationen die Nutzung elektronischer Dienste (e-Services), die von der zypriotischen Regierung über das Internet zur Verfügung gestellt werden.
Link zur Website der Regierung	http://www.proceduresinfo.gov.cy/EL/Pages/default.aspx https://eforms.eservices.cyprus.gov.cy/

Bereich E-Government	• e-Gesundheit
Name der E-Gov-Plattform	GESY - Allgemeines Gesundheitssystem
Hauptfunktionen	Gesy ist ein modernes, auf den Menschen ausgerichtetes Gesundheitssystem, dessen Hauptziel es ist, den Begünstigten qualitativ hochwertige Gesundheitsdienste zu bieten. Die wichtigsten Merkmale und Grundprinzipien von GESY sind: • die flächendeckende Versorgung der Bevölkerung • Gleichbehandlung aller Begünstigten • die Bereitstellung eines umfassenden Pakets von Gesundheitsdiensten • die freie Wahl des Gesundheitsdienstleisters durch den Leistungsempfänger • soziale Solidarität
Link zur Website der Regierung	https://www.gesy.org.cy/launchpad.html

Regionale E-Government-Dienste

Bereich E-Government	• E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Stadtverwaltung Nikosia
Hauptfunktionen	Hauptziele: • Den Bedürfnissen der Bürger*innen mit hochwertigen Dienstleistungen gerecht werden • Kontinuierliche Verbesserung der Lebensqualität der Bürger*inneninnen und Bürger*innen • Soziales Angebot durch Pflege, Unterstützung, Beschäftigungsdienste • Schutz der Umwelt durch Maßnahmen und Pläne, die den Klimawandel "treffen" und eine nachhaltige städtische Mobilität fördern

	• Qualitativ hochwertige Unterhaltung durch die Förderung von Kultur und Kreativität in der lokalen Gemeinschaft • Förderung der nachhaltigen Entwicklung • Stärkung des Stadtzentrums, damit es sich zu einem lebendigen multifunktionalen Zentrum entwickelt • Investitionen in Infrastruktur und Maßnahmen zur Förderung des Unternehmertums • Erhöhte Zugänglichkeit • Nutzung und Verbesserung der Technologie für den bestmöglichen Service für die Bürger*innen
Link zur Website der Regierung	https://www.nicosia.org.cy/el-GR/home/

Bereich E-Government	• E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Stadtverwaltung Strovolos
Hauptfunktionen	Hauptziel ist die Schaffung von Wachstumsbedingungen für die Gesellschaft, die städtische Umwelt, die öffentliche Gesundheit und die Kultur durch kontinuierliche Investitionen in die Humanressourcen, die Nutzung des Know-hows, der Technologie, die aktive Beteiligung der Bürger*innen und die Stärkung des ehrenamtlichen Engagements.
Link zur Website der Regierung	https://www.strovolos.org.cy/en/

Blickwinkel auf die digitale Kluft

Name der Initiative	Abteilung für Informationstechnische Dienste (DITS)
Kurze Beschreibung	Das DITS ist die zuständige Stelle für die Förderung und Umsetzung von E-Government im öffentlichen Sektor. Es setzt seine E-Government-Strategie, die Programme und die entsprechenden EU-Aktionspläne um. Es entwickelt elektronische Dienste, wobei es stets die Bedürfnisse, die Mentalität und die Kultur der Bürger*innen berücksichtigt. Das DITS ist insbesondere für die Entwicklung oder Beschaffung von regierungsweiten Systemen im Rahmen des "Mittelfristigen Plans zur Digitalisierung der Regierung" sowie für mehrere kleinere, maßgeschneiderte Systeme für spezifische Anforderungen der Ministerien zuständig.
Link zur Website der Regierung	https://dits.dmrld.gov.cy/dmrld/dits/dits.nsf/home/home?opendocument

Name der Initiative	Presse-Informationsbüro (PIO)
Kurzbeschreibung	Das Presseinformationsbüro (PIO) ist ein Exekutivmitglied des Nationalen Komitees für die Digitalisierung des Kulturerbes, das 2017 durch einen Beschluss des Ministerrats gegründet wurde. Das Hauptziel ist es, alle verfügbaren Ressourcen für die Digitalisierung des zyprischen Kulturerbes zu entwickeln und zu nutzen.
Link zur Website der Regierung	https://www.pio.gov.cy/en/

Name der Initiative	Abteilung für elektronische Kommunikation (DEC)
Kurzbeschreibung	Mit dem Beschluss des Ministerrats vom 18. Februar 2009 wurde die Abteilung für elektronische Kommunikation als Exekutivorgan des Ministers für Kommunikation und Bauwesen mit der Überwachung der Umsetzung der nationalen Strategie für die Informationsgesellschaft (mit dem Titel "Digitale Strategie für Zypern") beauftragt.
Link zur Website der Regierung	https://dec.dmrid.gov.cy/dmrid/dec/ws_dec.nsf/home_en/home_en?openform

2. Deutschland

Leitlinien für E-Government oder Online-Dienste

Recht	E-Government-Gesetz
Geltungsbereich des Gesetzes	Um die elektronische Kommunikation mit der Verwaltung zu erleichtern, ist im August 2013 das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (E-Government-Gesetz) in Kraft getreten. Es ermöglicht Bund, Ländern und Kommunen, einfachere, nutzerfreundlichere und effizientere elektronische Verwaltungsdienstleistungen anzubieten.
Link zur Website der Regierung	• https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/e-government/e-government-gesetz/e-government-gesetz-node.html • http://www.gesetze-im-internet.de/egovg/

Recht	Gesetz über sichere digitale Kommunikation und Anwendungen im Gesundheitswesen (2015)
Geltungsbereich des Gesetzes	Es regelt die Einführung digitaler Anwendungen im deutschen Gesundheitswesen, indem bisher papiergebundene Prozesse schrittweise durch IT-gestützte Verfahren (sogenannte E-Health) ersetzt werden. Ziel ist es, die Patientenversorgung zu verbessern.
Link zur Website der Regierung	• https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/begriffe-von-a-z/e/e-health-gesetz.html • https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav#_bgbl_%2F%2F*%5B%40attr_id%3D%27bgbl115s2408.pdf%27%5D_1658224847303

Recht	Richtlinie über Zahlungsdienste 2 (2018)
Geltungsbereich des Gesetzes	- um die Sicherheit des Zahlungsverkehrs zu erhöhen, - Stärkung des Verbraucherschutzes, - Förderung von Innovation und - den Wettbewerb auf dem Markt zu verstärken.
Link zur Website der Regierung	https://www.bundesbank.de/en/tasks/payment-systems/psd2/psd2-775954

Recht	Die Internetplattform des Petitionsausschusses
Beschreibung	Der Petitionsausschuss ist die zentrale Anlaufstelle des Deutschen Bundestages, um Anliegen, Bedürfnisse und Anregungen an das Parlament heranzutragen. Über die Internetplattform kann man Petitionen elektronisch über ein Webformular einreichen. Darüber hinaus kann man sich auf der Plattform über die vom Ausschuss veröffentlichten Petitionen informieren, sie elektronisch mitzeichnen oder in Foren diskutieren.
Link zur Website der Regierung	https://epetitionen.bundestag.de/epet/startseite.nc.html

Nationale Dienste für E-Government

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Bundesportal
Hauptfunktionen	Zentraler und bequemer Zugang zu allen Verwaltungsdiensten des Bundes, der Länder und der Kommunen.

	• Datenbank für Verwaltungsdienste von Bund, Ländern und Gemeinden
Link zur Website der Regierung	https://verwaltung.bund.de/

Bereich E-Government	• e-Rechnung/e-Zahlung
Name der E-Gov-Plattform	ELSTER
Hauptfunktionen	Elster (Abkürzung für Elektronische Steuererklärung) ist ein 1996 von den Steuerverwaltungen aller Bundesländer und des Bundes gestartetes Projekt zur Bearbeitung von Steuererklärungen und Steueranmeldungen über das Internet.
Link zur Website der Regierung	https://www.elster.de/eportal/start

Bereich E-Government	• E-Partizipation
Name der E-Gov-Plattform	Petitionen
Hauptfunktionen	Über die Internetplattform kann man Petitionen elektronisch über ein Webformular einreichen. Darüber hinaus kann man sich auf der Plattform über die vom Ausschuss veröffentlichten Petitionen informieren, sie elektronisch mitzeichnen oder in Foren diskutieren.
Link zur Website der Regierung	https://epetitionen.bundestag.de/epet/startseite.nc.html

Regionale E-Government-Dienste

Bereich E-Government	• E-Rechnung/E-Zahlung
Name der E-Gov-Plattform	Amt24
Hauptfunktionen	Amt24 ist das zentrale Online-Serviceportal der sächsischen Verwaltungen, das Bürger*innenn und Unternehmen Informationen zu Verwaltungsverfahren, Formularen und Online-Diensten bietet.
Link zur Website der Regierung	https://amt24.sachsen.de

Bereich E-Government	• E-Partizipation
Name der E-Gov-Plattform	Online-Petition
Hauptfunktionen	Anfragen oder Beschwerden direkt an den Sächsischen Landtag zu richten.
Link zur Website der Regierung	https://www.landtag.sachsen.de/de/mitgestalten/petition/onlinepetition.cshtml

Bereich E-Government	• E-Partizipation
Name der E-Gov-Plattform	Landesamt für Schule und Bildung
Hauptfunktionen	Bereitstellung von Informationen zu Schul- und Bildungsthemen.

Link zur Website der Regierung	https://www.landtag.sachsen.de/de/mitgestalten/petition/onlinepetition.cshtml
--------------------------------	---

Blickwinkel auf die digitale Kluft

Initiative	Digital für alle
Kurzbeschreibung	Förderung der digitalen Teilhabe in Deutschland.
Link zur Website der Regierung	https://digitaltag.eu/initiative-digital-fuer-alle

3. Spanien

Leitlinien für E-Government oder Online-Dienste

Recht	Gemeinsames Verwaltungsverfahren und Rechtssystem der öffentlichen Verwaltungen
Geltungsbereich des Gesetzes	Das Gesetz 39/2015 (1. Oktober) und das Gesetz 40/2015 über das Rechtssystem des öffentlichen Sektors konzentrieren sich auf digitale Dienstleistungen, die zugänglich, effizient und zuverlässig sind, um: - Entwicklung integrativer, effizienter, personalisierter und qualitativ hochwertiger digitaler öffentlicher Dienste für alle Bürger*inneninnen und Bürger*innen; - Ausarbeitung datengestützter öffentlicher Maßnahmen und Modernisierung der Datenverwaltung; - die spanische öffentliche Verwaltung in eine modernere und "datengesteuerte" Verwaltung umzuwandeln, in der die Informationen der Bürger*innen und der öffentlichen Verwaltungen effizient genutzt werden, um öffentliche Maßnahmen zu konzipieren, die auf die soziale, wirtschaftliche und territoriale Realität Spaniens abgestimmt sind. Konzentriert sich auch auf die Demokratisierung des Zugangs zu neu entstehenden Technologien, wie z. B. gemeinsame Vermögenswerte und Infrastrukturen, die es allen öffentlichen Verwaltungen ermöglichen, an der technologischen Revolution teilzuhaben, die das Aufkommen neuer technologischer Grundlagen wie künstliche Intelligenz oder Datenanalysetechnologie voraussetzt.
Link zur Website der Regierung	PAe - Plan de Digitalización de las AAPP (administracionelectronica.gob.es)

Initiative	Plan España digital 2025
Geltungsbereich des Gesetzes	Der "Plan España digital 2025" sieht eine Reihe von Maßnahmen, Reformen und Investitionen vor, die in zehn strategischen Achsen gegliedert sind und sich sowohl auf den öffentlichen als auch auf den privaten Bereich auswirken und sich an der von der Europäischen Kommission für die Zukunft festgelegten Digitalpolitik orientieren.
Link zur Website der Regierung	https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/en/pae_Estrategias/pae_Leyes-39-y-40-2015.html?idioma=en

Initiative	Digitale Agenda für Spanien
Geltungsbereich des Gesetzes	Im Jahr 2013 wurde die Digitale Agenda für Spanien als Regierungsstrategie zur Entwicklung der Wirtschaft und der digitalen Gesellschaft in unserem Land verabschiedet. Sie zielt darauf ab, den Aufbau von Netzen und Diensten zu fördern, um die digitale Konnektivität zu gewährleisten, E-Government und digitale öffentliche Dienste zu verbessern sowie die digitale Integration und die Ausbildung neuer IKT-Fachkräfte zu fördern. Einige spezifischere Pläne sind: - Plan zur digitalen Eingliederung und Beschäftigungsfähigkeit, um die Mehrheit der Bevölkerung zur Nutzung des Internets zu bewegen und die europäischen Ziele der digitalen Eingliederung zu erreichen, um die digitale Kluft zu minimieren. - Plan für digitale öffentliche Dienste zur weiteren Förderung der Digitalisierung öffentlicher Dienste, um mehr Effizienz zu erreichen.

	- Plan zur Förderung der Entwicklung der Verarbeitung natürlicher Sprache und der maschinellen Übersetzung in Spanisch und anderen Amtssprachen.
Link zur Website der Regierung	https://advancedigital.mineco.gob.es/programas-avance-digital/agenda-digital/Paginas/agenda-digital-para-Espana.aspx

Nationale E-Government-Dienste

Bereich E-Government	• e-education
Name der E-Gov-Plattform	<i>Educa en digital</i> (Bildung in digitaler Form)
Hauptfunktionen	Aufgrund der Pandemie war der Bildungssektor mit am stärksten betroffen. Die Tatsache, dass die Schulen geschlossen waren, führte dazu, dass viele Schüler*innen ihr Lernen nicht fortsetzen konnten, weil ihnen die Mittel für den Erwerb von Geräten oder Konnektivität fehlten. In diesem Bereich muss mehr in die Digitalisierung investiert werden, um Bildungsinitiativen zu entwickeln, die an den technologischen und sozialen Kontext angepasst werden können, in dem wir uns befinden. Der Ministerrat genehmigte die Unterzeichnung einer Vereinbarung zwischen dem Ministerium für Bildung und Berufsbildung, dem Ministerium für Wirtschaft und digitale Transformation, um das Programm <i>Educa en Digital</i> zur Unterstützung der digitalen Transformation der Bildung in Spanien zu starten. Mit dem Programm sollen Bildungszentren mit Geräten und Konnektivität ausgestattet werden. Die Schulen werden es den am stärksten gefährdeten Schüler*innenn in Form von Darlehen und Geräten zur Verfügung stellen, die die digitale Bildung vor Ort in der Schule und zu Hause erleichtern.

	Dieses Programm fördert auch die Entwicklung von Plattformen, die Lehrern, Schüler*innenn und allen an der Anwendung künstlicher Intelligenz beteiligten Bildungsbehörden dienen. Dies wird eine effektivere Überwachung der Fortschritte der Schüler*innen und eine individuelle Analyse ermöglichen. Die Schüler*innen waren nicht die einzigen, die von der Pandemie betroffen waren. Auch die Lehrkräfte mussten sich an den neuen sozialen Kontext anpassen, der spezifische digitale Fähigkeiten und Werkzeuge erfordert. Daher hat das Ministerium für Bildung und Berufsbildung über das Nationale Institut für Bildungstechnologien und Lehrerausbildung Ressourcen für Lehrkräfte bereitgestellt und gleichzeitig Lehrerfortbildungskurse angeboten, um die Fähigkeiten der Lehrkräfte an die Bildung in einem digitalen Umfeld anzupassen.
Link zur Website der Regierung	https://red.es/es/iniciativas/educa-en-digital

Bereich E-Government	e-Rechnung/e-Zahlung
Name der E-Gov-Plattform	Die elektronische Rechnungsstellung wird durch die Verordnung über die Rechnungspflichten geregelt, die durch das Königliche Dekret 1619/2012 vom 30. November verabschiedet wurde.
Hauptfunktionen:	Das Ministerium für Wirtschaft und digitale Transformation hat die "e-Rechnung" gefördert, die für alle öffentlichen Verwaltungen gilt und darauf abzielt, die elektronische Rechnungsstellung zu fördern und ein Rechnungsregister zu erstellen. Dies ermöglicht einen besseren Schutz der Lieferanten, eine Verringerung des Zahlungsverzugs des öffentlichen Sektors und eine bessere buchhalterische Kontrolle der unbezahlten Rechnungen, was zu einer besseren Kontrolle der öffentlichen Ausgaben und zu mehr Transparenz beiträgt.

Link zur Website der Regierung	https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Servicios/Paginas/Facturaelectronica.aspx
--------------------------------	---

Bereich E-Government	• e-Freizeit
Name der E-Gov-Plattform	Kulturelle Agenda
Hauptfunktionen	Das Kulturministerium hat eine Website eingerichtet, auf der Sie leicht die wichtigsten Veranstaltungen in verschiedenen kulturellen Bereichen finden können. Es gibt Kategorien wie: Aktivitäten für Kinder und Jugendliche, Kino, Tanz, Ausstellungen, Theater, Museen und viele andere.
Link zur Website der Regierung	http://www.mcu.es/cultura20/web/guest/agenda/cultural/mcu

Bereich E-Government	• e-Gesundheit
Name der E-Gov-Plattform	Elektronische Zentrale des Ministeriums für Gesundheit, Verbrauch und soziale Wohlfahrt
Hauptfunktionen	Die elektronische Zentrale des Ministeriums für Gesundheit, Verbraucher und Soziales ist ein elektronischer Zugangspunkt zu verschiedenen Verwaltungsdiensten des Ministeriums, die eine Identifizierung oder Authentifizierung durch die Bürger*innen erfordern. Die Authentifizierung erfolgt elektronisch durch ein digitales Zertifikat oder durch einen sicheren Verifizierungscode (CSV auf Spanisch). Beides sind digitale Werkzeuge. Es umfasst eine Reihe von Dienstleistungen wie ein ordnungsgemäßes elektronisches Register, die Einsichtnahme in das Verfahrensverzeichnis und die Möglichkeit, Vorschläge und Beschwerden zu formulieren.

Link zur Website der Regierung	https://sede.mscbs.gob.es/
--------------------------------	---

Bereich E-Government	● E-Partizipation
Name der E-Gov-Plattform	Transparenz-Portal
Hauptfunktionen	Die Generalverwaltung des Staates verfügt über ein Transparenzportal, über das die Bürger*inneninnen und Bürger*innen bei Regulierungsprojekten offen an der Öffentlichkeit teilnehmen können, und zwar sowohl bei der vorherigen öffentlichen Konsultation als auch bei der Anhörung und der Unterrichtung der Öffentlichkeit im Rahmen der Entwicklung von Normen. Es gibt zwei Formen der Beteiligung: - Vorherige öffentliche Konsultation. Ziel ist es, vor der Ausarbeitung eines Gesetzesentwurfs die Meinung von Bürger*innenn, Organisationen und Verbänden einzuholen. - Anhörung und Unterrichtung der Öffentlichkeit. Ihr Ziel ist es, die Meinung der Bürger*innen mit Rechten und berechtigten Interessen, die von einem bereits ausgearbeiteten Gesetzgebungsprojekt betroffen sind, direkt oder über die sie vertretenden Organisationen oder Verbände einzuholen und zusätzliche Beiträge von anderen Personen oder Einrichtungen zu erhalten. Es gibt mehr als 20 Ministerien, die die Bürger*innenbeteiligung genehmigen und über eine elektronische Zentrale dafür verfügen.
Link zur Website der Regierung	https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia/Home/index/ParticipacionCiudadana/ParticipacionProyectosNormativos.html#

Regionale Dienste für E-Government

Bereich E-Government	e-education
Name der E-Gov-Plattform	"Miniops" - (IOC) Offenes Institut von Katalonien
Hauptfunktionen	Das IOC (Offenes Institut von Katalonien), das Fernlehrinstitut des Bildungsministeriums der Generalitat von Katalonien, hat das Projekt "Miniops" gefördert. Es zielt darauf ab, der erwachsenen Bevölkerung lebenslanges Lernen zu ermöglichen. Miniops sind Kurse, die jedem offen stehen, der sie als Teil seiner Ausbildung nutzen möchte. Die Themen sind aktuell, vielfältig und stehen im Zusammenhang mit der intensiven Nutzung der Technologie. Sie beziehen sich auf das tägliche Leben und sind kurz und dauern zwischen 15 und 20 Stunden.
Link zur Website der Regierung	https://miniops.ioc.cat/miniops.html

Bereich E-Government	e-Rechnung/e-Zahlung
Name der E-Gov-Plattform	Elektronische Zentrale für Zahlungen und Quittungen (<i>Seu electrònica de Pagaments i Rebuts</i>)
Hauptfunktionen	Je nachdem, ob Sie ein Bürger oder ein Unternehmen sind, hat die Stadt Reus einen personalisierten Zugang zur Bearbeitung von Rechnungen und Belegen eingerichtet. Einige der Dienstleistungen sind die Zahlung von Steuern (Steuern, Gebühren, Bußgelder), die Aufteilung von Schulden und die Zahlung von Säumnisgebühren.
Link zur Website der Regierung	https://seu.reus.cat/seu/contingutPublic/mostrarContingut/13331

Bereich E-Government	• e-Freizeit
Name der E-Gov-Plattform	"Gaudeix de Barcelona" (Genießen Sie Bcn)
Hauptfunktionen	Im "Büro der Aufmerksamkeit für die Stadt", innerhalb des Virtuellen Büros für Verfahren, bietet die Stadt Barcelona eine Sammlung der herausragendsten Freizeitaktivitäten der Stadt, sowie Freikarten oder Ermäßigungen in den wichtigsten Museen, Parks und Theatern. Um in den Genuss dieser Vorteile zu kommen, muss man sich im virtuellen Büro mit dem "IdCat Mòbil" identifizieren, ein Formular ausfüllen und die Quittung herunterladen.
Link zur Website der Regierung	https://www.barcelona.cat/gaudirmes/ca

Bereich E-Government	• e-Gesundheit
Name der E-Gov-Plattform	CatSalut "La Meva Salut" - Generalitat de Catalunya
Hauptfunktionen	In der Region Katalonien wurde von der Gesundheitsabteilung der Generalitat eine mobile Anwendung mit dem Namen La Meva Salut "Meine Gesundheit" entwickelt. Jeder, der im Besitz einer Gesundheitskarte ist, kann die Anwendung herunterladen und sich auf der Plattform registrieren lassen. Sobald Sie registriert sind, haben Sie Zugang zu Ihrer Krankengeschichte, die bei den Besuchen in den Gesundheitszentren des katalanischen Gesundheitssystems erhoben wurde. Die wichtigsten Funktionen und Dienste, die die App bietet, sind: - Informationen über zugewiesene medizinische Fachkräfte; - Diagnostik und persönliche klinische Berichte;

	- verabreichte Impfstoffe; - persönliche Agenda mit geplanten Terminen und der Möglichkeit, diese anzufordern, neben vielen anderen damit verbundenen Funktionen. Eines der Hilfsmittel ist das "e-Consulting". Dabei handelt es sich um eine Form der Kommunikation zwischen Angehörigen der Gesundheitsberufe und Patienten, die keine persönliche oder dringende Behandlung benötigen. Während der Covid-19-Pandemie erwies sich diese Anwendung als sehr nützlich für das Gesundheitspersonal, da die meisten Krankenhäuser zusammengebrochen waren. Auf diese Weise löste die App viele Fragen in kürzester Zeit, wodurch eine unnötige Verlagerung der Bevölkerung, die keine dringende Behandlung benötigte, vermieden wurde.
Link zur Website der Regierung	https://catsalut.gencat.cat/ca/serveis-sanitaris/la-meva-salut/app/

Bereich E-Government	• E-Partizipation
Name der E-Gov-Plattform	<i>Reus participa (Reus nimmt teil)</i>
Hauptfunktionen	Indem Sie sich bei der digitalen Beteiligungsplattform der Stadt Reus anmelden, können Sie sich über aktive Beteiligungsprozesse informieren, Vorschläge machen, Ideen in Debatten teilen oder kommentieren, Vorschläge unterstützen und abstimmen. So entsteht eine Gemeinschaft, die an der Verbesserung und Überwachung der Qualität der Prozesse und der Stadt interessiert ist. Es handelt sich um einen Bezugsraum für den Aufbau einer offenen, transparenten und kollaborativen Stadt, in der die Menschen, die sie bewohnen, die Hauptrolle spielen.

Link zur Website der Regierung	https://participa.reus.cat/pages/faq?locale=es
--------------------------------	---

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	<i>Espai d'Aprenentatge Digital (Digitaler Lernraum)</i>
Hauptfunktionen	Der digitale Lernraum ist ein Instrument, das die Stadt Reus ihren Bürger*innenn zur Verfügung stellt, um deren Wissen über die Nutzung von E-Government zu vertiefen. Es bietet Leitfäden und Lehrmaterial für Verwaltungsverfahren. Einige der Anwendungen sind: IdCat Mòbil, ein kostenloses System, mit dem Sie sich sicher identifizieren und unterschreiben können. Bürger*innenmappe: Es handelt sich um einen persönlichen Bereich mit allen Verwaltungsvorgängen der Person Elektronische Benachrichtigungen: Mit diesem Tool werden Benachrichtigungen verschickt, um den Betroffenen über einen Beschluss oder einen Verwaltungsakt zu informieren, der ihn betrifft.
Link zur Website der Regierung	https://www.reus.cat/feselclic

Blickwinkel auf die digitale Kluft

Name der Initiative	"Cruz roja"
Kurzbeschreibung	"Cruz roja" ist eine freiwillige humanitäre Einrichtung von öffentlichem Interesse, die ihre Tätigkeit unter dem Schutz der spanischen Regierung ausübt. Sie bekämpfen die digitale Kluft mit Programmen zum Erwerb digitaler Kompetenzen, insbesondere für ältere Menschen und Kinder. Die Strategie hat mit der Anpassung von Kursen und Aktionen an das Online-Format sowie mit der Schulung von Personal und der Bereitstellung von mehr technologischer Ausrüstung begonnen.
Link zur Website der Regierung	https://www2.cruzroja.es/ca/web/ahora/brecha-digital

Name der Initiative	Asociación "Somos Digital" (Wir sind digitaler Verein)
Kurzbeschreibung	Digital Association ist eine 2008 gegründete Organisation. Sie ist sich bewusst, dass nicht jeder die Fähigkeit und die Möglichkeit hat, sich an den schnellen technologischen Wandel anzupassen, und bietet den schwächsten Bürger*innen Zugang zu Informations- und Kommunikationstechnologien.
Link zur Website der Regierung	https://somos-digital.org/la-asociacion/

Name der Initiative	Asociación Española de Fundaciones (Spanischer Verband der Stiftungen)
Kurzbeschreibung	Der spanische Verband der Stiftungen hat ein gemeinsames Projekt durchgeführt, um die digitale Kluft unter den am stärksten benachteiligten Schüler*innenn zu verringern. Ziel ist es, dass Studenten, die nicht über die Ressourcen für Online-Studien verfügen, diese nutzen können, wenn der Präsenzunterricht wegen des Coronavirus unterbrochen werden muss. Diese Solidaritätskette im Bildungsbereich wurde in einer Zeit der Enge ins Leben gerufen, als Tausende von Schüler*innenn zu Hause bleiben mussten und in vielen Fällen keinen Zugang zu elektronischen Geräten hatten, um dem Unterricht zu folgen. Durch dieses Projekt konnten 28 der in der AEF und "Cruz Roja" zusammengeschlossenen Stiftungen diese Schüler*innen erreichen und 7.336 Tablets zur Verfügung stellen.
Link zur Website der Regierung	https://www.fundaciones.org/es/sector-fundacional/transformacion-digital

4. Griechenland

Leitlinien für E-Government oder Online-Dienste

Name der Initiative	Gov.gr
Beschreibung	"Gov.gr" ist das wichtigste Portal in Griechenland, über das die Nutzer Zugang zu den digitalen öffentlichen Diensten haben, an denen sie interessiert sind, und mit denen sie interagieren können. Wurde 2020 eingeführt und beherbergt derzeit mehr als 1.390 digitale öffentliche Dienste.
Link zur Website der Regierung	https://www.gov.gr/

Name der Initiative	e-EFKA (Nationale Sozialversicherungsanstalt)
Beschreibung	"e-EFKA" ist die wichtigste Sozialversicherungsagentur in Griechenland. Ihr Kern besteht aus allen versicherungsbezogenen öffentlichen Diensten, die bis zum 1st Januar 2017 in Griechenland existierten. Die Nutzer können auf das Portal zugreifen und mit allen verfügbaren digitalen Diensten für ihre Sozialversicherung interagieren.
Link zur Website der Regierung	https://www.efka.gov.gr/el

Name der Initiative	Aade (Unabhängige Behörde für öffentliche Einnahmen)
Beschreibung	"Aade" ist die unabhängige Behörde für öffentliche Einnahmen. Ihr Hauptziel ist die Erhebung der öffentlichen Einnahmen (Zahlungen). Das griechische Parlament

	beaufsichtigt ihre Aktivitäten und Praktiken. Die Nutzer können sich um alle finanziellen Verpflichtungen gegenüber dem Staat kümmern, einschließlich Steuern und Steuererklärungen, Rechnungen, Straßen- und Zulassungsgebühren oder Bußgelder, um nur einige zu nennen. Das Portal ist für Unternehmen und Bürger*innen gleichermaßen zugänglich.
Link zur Website der Regierung	https://www.aade.gr/

Recht	"Digitale Verwaltung" (Integration der Richtlinie EU 2016/2102 in die griechische Gesetzgebung) - Elektronische Kommunikation (Integration der Richtlinie EU 2018/1972 in die griechische Justizgesetzgebung)" 4727/2020
Beschreibung	Das Gesetz 4727/2020 stellt eine einheitliche Regelung für alle Angelegenheiten im Zusammenhang mit E-Government-Diensten dar, insbesondere im Zusammenhang mit der Nutzung von Computer- und Kommunikationstechnologien. Das Gesetz legt eine nationale Strategie für E-Government-Dienste mit dem Namen "Die Bibel der digitalen Transformation" fest, die die Grundlagen, Grundsätze und Vorschriften für die genannten Dienste und ihre Methoden enthält
Link zur Website der Regierung	https://www.secdigital.gov.gr/wp-content/uploads/2020/09/secdigital-nomos-4727-2020.pdf

Nationale E-Government-Dienste

Bereich E-Government	● e-education
Name der E-Gov-Plattform	Offene e-Class

Hauptfunktionen	Die Open e-Class Plattform ist ein umfassendes "Course Management System", das zur Speicherung und Bereitstellung von Bildungsinhalten und -materialien verwendet wird. Sie wird vom Griechischen Akademischen Netzwerk (GUnet) angeboten und unterstützt und bietet Online-Lerndienste. Open e-Class" ermöglicht Lehrkräften die Entwicklung und Organisation von Online-Kursen und Bildungsmaterialien wie Texten, Dokumenten, Videos, Audio (Vorlesungen), Folienpräsentationen, Bildern usw. Die Schüler*innen können dann über einen Schüler*innenkanal, den die Plattform bietet, auf die hochgeladenen Inhalte zugreifen. Open e-Class" wurde als Open-Source-Plattform konzipiert, zu deren wichtigsten Grundsätzen die mehrsprachige Unterstützung, die Anpassungsfähigkeit an aktuelle und künftige Anforderungen und eine benutzerfreundliche Umgebung gehören.
Link zur Website der Regierung	https://www.openeclass.org/

Bereich E-Government	• e-Rechnung/e-Zahlung
Name der E-Gov-Plattform	Unabhängige Behörde für öffentliche Einnahmen (AADE)
Hauptfunktionen	"Aade" ist die unabhängige Behörde für öffentliche Einnahmen. Ihr Hauptziel ist die Erhebung der öffentlichen Einnahmen (Zahlungen). Das griechische Parlament beaufsichtigt ihre Aktivitäten und Praktiken. Die Nutzer können sich um alle finanziellen Verpflichtungen gegenüber dem Staat kümmern, einschließlich Steuern und Steuererklärungen, Rechnungen, Straßen- und Zulassungsgebühren oder Bußgelder, um nur einige zu nennen. Das Portal ist für Unternehmen und Bürger*innen gleichermaßen zugänglich.

Link zur Website der Regierung	https://www.aade.gr/
--------------------------------	---

Bereich E-Government	● e-Freizeit
Name der E-Gov-Plattform	ERTFLIX
Hauptfunktionen	ErtFlix ist die Online-Streaming-Plattform der nationalen griechischen Fernsehsender. Sie bietet Filme, Serien und Dokumentarfilme, die nicht direkt im Fernsehen ausgestrahlt werden. Sie ist für alle Nutzer kostenlos.
Link zur Website der Regierung	https://www.ertflix.gr/

Bereich E-Government	● e-education ● e-Rechnung/e-Zahlung ● e-Freizeit ● e-Gesundheit ● E-Partizipation ● E-Dienste/e-Government-Kenntnisse
Name der E-Gov-Plattform	e-gov.gr
Hauptfunktionen.	Gov.gr ist das Hauptportal für digitale Dienste der öffentlichen Verwaltung in Griechenland, über das die Nutzer auf die digitalen öffentlichen Dienste, die sie interessieren, zugreifen und mit ihnen interagieren können. Unter den Tausenden von verfügbaren Diensten stehen den Nutzern mehrere E-Government-Bereiche zur Verfügung, wie z. B. Arzttermine, Buchungen, digitale Rezepte usw. Die Plattform besteht aus mehr als 1.390 digitalen Diensten und ist damit ein Gigant des E-Government.

Link zur Website der Regierung	https://www.gov.gr/
--------------------------------	---

Bereich E-Government	E-Partizipation
Name der E-Gov-Plattform	ZEUS
Hauptfunktionen	ZEUS ist eine digitale Plattform für Online-Wahlen. Sie dient als Werkzeug für jede Art von Wahlen und Abstimmungen. Von der Vorbereitung des Prozesses bis zu seinem Abschluss wird alles digital durchgeführt.
Link zur Website der Regierung	https://zeus.grnet.gr/zeus/

Regionale Dienste für E-Government

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Verwaltung von Behörden und E-Government
Hauptfunktionen	Die Aufgaben der "Verwaltung und Behörde für E-Government" bestehen darin, die Computersysteme und Kommunikationsnetze der Region Westgriechenland im Rahmen einer umfassenden Strategie zu untersuchen, zu entwickeln, zu installieren und zu unterstützen. Sie gewährleistet die technische und organisatorische Effizienz und die Zusammenarbeit der Computersysteme der Region Westgriechenland mit den Netzen der anderen Behörden sowie die Sicherheit und Integrität der ausgetauschten digitalen Daten.
Link zur Website der Regierung	https://www.pde.gov.gr/gr/perifereia/organotiki-domi/genikes-dieuthunseis/gdel/ddhd.html

Bereich E-Government	• E-Partizipation • E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Patrasmart Stadt
Hauptfunktionen	Eine in Arbeit befindliche digitale Plattform, "Patrasmart City", zielt darauf ab, die Stadt Patras, Griechenland, durch die Entwicklung ihrer digitalen Dimension zu verändern. Die Plattform wird auf zwei Ebenen funktionieren, wobei die Ebene 1 die Bürger*innen und die Ebene 2 die Behörden betrifft. Einerseits können sich die Bürger*inneninnen und Bürger*innen digital über den laufenden Verkehr, Parkplätze und Linien des öffentlichen Nahverkehrs informieren. Andererseits werden die Behörden einen besseren und direkteren Überblick sowie eine Fülle von Informationen über städtische Angelegenheiten haben, wie z. B. den Schutz der umliegenden Wälder, Energieeinsparungen durch digitale Systeme, die die städtische Beleuchtung messen und identifizieren, und unter anderem ein zentrales Kontrollsystem, über das die Fernverwaltung aller digitalen Dienste der Stadtverwaltung möglich sein wird.
Link zur Website der Regierung	https://www.e-patras.gr/el/prohoroy-n-oi-diadikasies-apo-dimo-gia-ti-hrimatodotisi-toy-stratigikoy-planoy-patra-exypni-poli

Bereich E-Government	• e-education • E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Diogeneia
Hauptfunktionen	Eine digitale Sammlung, die die Bibliothek der Universität von Patras bereichert und historische Informationen in Form von Fotos, Videos, Zeitungen usw. sammelt, die alle digitalisiert sind. Die Sammlung ist für alle Bürger*innen kostenlos.

Link zur Website der Regierung	https://diogeneia.library.upatras.gr/
--------------------------------	---

Blickwinkel auf die digitale Kluft

Name der Initiative	Gov.gr
Kurzbeschreibung	Gov.gr, die größte Regierungsplattform in Griechenland, bietet Anwendungen für digitale Schulungs- und Ausbildungsprogramme zu einer Vielzahl von Themen. Obwohl die Initiativen der Programme nicht zu gov.gr gehören, konzentriert sich die Plattform auf alle verfügbaren Programme und bietet interessierten Teilnehmern Informationen und Beratung. Die digitalen Bildungsprogramme werden von Organisationen wie Microsoft, Coursera, Google usw. angeboten.
Link zur Website der Regierung	https://www.gov.gr/ipiresies/ekpaideuse/psephiakes-dexiotetes

Name der Initiative	Nationale Digitale Akademie
Kurzbeschreibung	Die Nationale Digitale Akademie ist eine Initiative des Ministeriums für Digitales Regieren, um Bildungsmaterial zu sammeln und zu entwickeln, das sich auf die Stärkung der digitalen Fähigkeiten und Kompetenzen der Bürger*innen konzentriert. Unter anderem finden die Nutzer frei zugängliche Kurse, die nicht nur bei der Entwicklung ihrer digitalen Fähigkeiten, sondern auch bei der Verbesserung ihres beruflichen Profils helfen. Außerdem steht ein Selbstbewertungstool zur Verfügung, mit dem die Nutzer das Niveau ihrer digitalen Kompetenzen ermitteln können.
Link zur Website der Regierung	https://nationaldigitalacademy.gov.gr/

Name der Initiative	Ministerium für digitale Verwaltung
Kurzbeschreibung	Im Rahmen seiner Kampagne zur Förderung von E-Government-Diensten organisiert das Ministerium für digitale Verwaltung in Zusammenarbeit mit anderen öffentlichen oder privaten Organisationen häufig Bildungsprogramme zu digitalen Fähigkeiten und Kompetenzen. Der Schwerpunkt der genannten Programme liegt darauf, die Bürger*inneninnen und Bürger*innen zur Nutzung solcher Dienste zu befähigen und so den Prozess hin zu einer digitalen Verwaltung einfacher, schneller und inklusiver zu gestalten.
Link zur Website der Regierung	https://www.nationalcoalition.gov.gr/neos-kyklos-ekpaideytikon-programma/ https://nationaldigitalacademy.gov.gr/ https://www.secdigital.gov.gr/project/dimioyrgia-platformas-gia-enischysi-ps/

5. Italien

Leitlinien für E-Government oder Online-Dienste

Recht	Rundschreiben Nr. 1 vom 9. September 2020 Der Leitfaden zur technischen Interoperabilität
Umfang der Initiative	Das Rundschreiben Nr. 1 vom 9. September 2020 definiert die Leitlinie zur technischen Interoperabilität, um die Technologien und Standards zu bestimmen, die öffentliche Verwaltungen (PA) bei der Implementierung ihrer IT-Systeme berücksichtigen müssen, um die IT-Koordination von Daten zwischen Verwaltungen sowie zwischen öffentlichen Dienstleistern und privaten Einrichtungen und der Europäischen Union zu ermöglichen. Der Leitfaden zur technischen Interoperabilität trägt zur Definition des Interoperabilitätsmodells (ModI) der PA im Einklang mit dem neuen Europäischen Interoperabilitätsrahmen (EIF) bei, der von der Europäischen Kommission im Jahr 2017 eingeführt wurde. Der Leitfaden zur technischen Interoperabilität: • definiert die Methoden der Integration zwischen den PAs und zwischen den Bürger*innen und Unternehmen der PAs; • identifiziert die technologischen Entscheidungen, die die Entwicklung von Lösungen zur Erleichterung der Nutzung von Daten und digitalen Diensten begünstigen • fördert die Annahme des Konzepts "API first", um anderen öffentlichen und privaten Akteuren den Zugang zu digitalen Daten und Diensten und deren maximale Interoperabilität zu gewährleisten; • befürwortet technologische Standards, die dem Bedürfnis nach sicheren Interaktionen zwischen den PAs und zwischen PAs, Bürger*innen und Unternehmen entsprechen;

	• fördert die Interaktion zwischen den PAs und zwischen PAs, Bürger*innenn und Unternehmen durch einen Contract-First-Ansatz
Link zur Website der Regierung	https://trasparenza.agid.gov.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto_allegati/2025811451000_OCircolare+1-2020+Linea+di+indirizzo+interoperabilit%E0+tecnica.pdf

Recht	2025 Italienische Strategie für technologische Innovation und Digitalisierung
Umfang der Initiative	Die Strategie beschreibt einen Prozess der strukturellen und radikalen Umgestaltung Italiens in Bezug auf die digitale Infrastruktur, die öffentlichen Verwaltungsdienste und die öffentlich-private Zusammenarbeit bei der Schaffung von Innovationen. Die Innovationsstrategie umreißt drei Hauptherausforderungen im Einklang mit der UN-Agenda 2030 SDGs: 1. die Digitalisierung der Gesellschaft, in der Bürger*innen und Unternehmen effiziente digitale Dienste der öffentlichen Verwaltung auf einfache und systematische Weise nutzen. Zu diesem Zweck sieht die Strategie die Einführung besserer digitaler Infrastrukturen, die Nutzung von Daten, die Schaffung digitaler Kompetenzen und die radikale Digitalisierung des öffentlichen Sektors vor, die auch die digitale Transformation des Privatsektors fördern wird. 2. Die Innovation des Landes sieht strukturelle Veränderungen vor, um die Entwicklung und Anwendung neuer Technologien in der italienischen Produktionsstruktur und das Wachstum technologischer Sektoren wie Robotik, Mobilität der Zukunft, künstliche Intelligenz und Cybersicherheit zu fördern.

	3. Die nachhaltige und ethische Entwicklung der Gesellschaft schlägt vor, auf ethische, integrative, transparente und nachhaltige Innovationen hinzuarbeiten, die das Wohl der Gesellschaft steigern.
Link zur Website der Regierung	https://docs.italia.it/italia/mid/piano-nazionale-innovazione-2025-docs/it/stabile/index.html

Initiative	Drei-Jahres-Plan 2020-2022 für IT in der öffentlichen Verwaltung
Umfang der Initiative	Der Dreijahresplan zeigt die Aktionslinien auf, um die digitale Transformation des öffentlichen Sektors und des Landes zu fördern. Die strategischen Leitlinien des Plans zielen darauf ab: 1. Förderung der Entwicklung einer digitalen Gesellschaft, in der die Dienstleistungen die Bürger*innen und Unternehmen in den Mittelpunkt stellen, durch die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung, die der Motor der Entwicklung des gesamten Landes ist 2. Förderung einer nachhaltigen, ethischen und integrativen Entwicklung durch Innovation und Digitalisierung im Dienste der Menschen, der Gemeinschaften und der Gebiete unter Berücksichtigung der ökologischen Nachhaltigkeit 3. zur Verbreitung neuer digitaler Technologien im italienischen Produktionsgefüge beizutragen und die Standardisierung, Innovation und Erprobung im Bereich der öffentlichen Dienstleistungen zu fördern.
Link zur Website der Regierung	https://pianotriennale-ict.italia.it/

Initiative	Vierter Aktionsplan der Open-Government-Partnerschaft 2019-2021
Umfang der Initiative	Der Aktionsplan ist eine umfassende Strategie, die dazu beitragen wird signifikante Ergebnisse in den Bereichen Transparenz, Bürger*innenbeteiligung, Korruptionsbekämpfung, Vereinfachung und Modernisierung des öffentlichen Sektors zu erzielen. Sie umfasst 10 Hauptaktionen, die sich auf Folgendes beziehen: 1. Offene Daten; 2. Transparenz; 3. Register der wirtschaftlichen Eigentümer; 4. Unterstützung der Teilnahme; 5. Regulierung der Akteure; 6. Kultur der offenen Verwaltung; 7. Korruptionsprävention; 8. Vereinfachung, Leistung und Chancengleichheit; 9. Digitale Dienste; 10. Digitaler Bürger*innensinn und digitale Kompetenzen;
Link zur Website der Regierung	https://open.gov.it/wp-content/uploads/2019/09/Quarto Piano Azione Nazionale OGP Finale 06.2019-EN.pdf

Recht	Verordnung zur digitalen Vereinfachung und Innovation (DL n. 76/2020)
Geltungsbereich des Gesetzes	Titel III des Gesetzesdekrets über Vereinfachungsmaßnahmen zur Unterstützung und Verbreitung der digitalen Verwaltung - das mit der Verabschiedung des Gesetzes Nr. 120/2020 in Kraft tritt - enthält die rechtlichen Bestimmungen zur Beschleunigung des digitalen Transformationsprozesses des Landes. Auf diese Weise wird das Regelwerk zur Neugestaltung der digitalen Verwaltung, zur Beschleunigung des Prozesses der digitalen Bürger*innenschaft und zur Erleichterung des

	Zugangs zu den digitalen Diensten der öffentlichen Verwaltung, zur Einführung der digitalen Nutzung im Verwaltungshandeln, zur Regulierung der öffentlichen Informationsbestände und zur Förderung von Innovationsmaßnahmen zur Überwindung der digitalen Kluft wirksam.
Link zur Website der Regierung	https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/07/16/20G00096/sg

Recht	Gesetz über die digitale Verwaltung (D. lgs. 217/17)
Geltungsbereich des Gesetzes	Der Kodex für die digitale Verwaltung (CAD) enthält die Leitlinien für die digitale Revolution in der öffentlichen Verwaltung. Der CAD ist ein einziger Text, der die Vorschriften für die Informatisierung der öffentlichen Verwaltung in ihren Beziehungen zu Bürger*innen und Unternehmen zusammenfasst und ordnet. Er wurde durch das Gesetzesdekret Nr. 82 vom 7. März 2005 eingeführt und in der Folge zunächst durch das Gesetzesdekret Nr. 179 vom 22. August 2016 und dann durch das Gesetzesdekret Nr. 217 vom 13. Dezember 2017 geändert und ergänzt, um die Rechte der digitalen Bürger*innenschaft zu fördern und wirksam zu machen. Die jüngste Änderung sieht die Neuformulierung zahlreicher Artikel über Computerdokumente und elektronische Signaturen vor, um sie an die europäische Richtlinie über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt (mit der die Richtlinie 1999/93/EG aufgehoben wurde) anzupassen.
Link zur Website der Regierung	https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-03-07;82

Recht	Dekret über den digitalen Übergang Gesetz 22/2021
Geltungsbereich des Gesetzes	Kapitel IV bezieht sich auf die Bestimmungen zum digitalen Übergang, um die Maßnahmen der Regierung in den Bereichen der technologischen Innovation, der Umsetzung der italienischen und europäischen digitalen Agenda, der italienischen Strategie für Ultrabreitband, der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltungen und Unternehmen sowie der digitalen Transformation, des Wachstums und des Übergangs des Landes im öffentlichen und privaten Sektor, des Zugangs zu vernetzten Diensten, der Konnektivität, der materiellen und immateriellen digitalen Infrastrukturen und der nationalen Strategie für öffentliche Daten zu fördern, zu lenken und zu koordinieren". Darüber hinaus wird der Interministerielle Ausschuss für den digitalen Wandel (CITD) bei der Präsidentschaft des Ministerrats eingerichtet.
Link zur Website der Regierung	https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2021/03/01/21G00028/sg

Nationale E-Government-Dienste

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	SPID - Öffentliches System für digitale Identität
Kurzbeschreibung	SPID ist die Lösung, die es italienischen Bürger*innenn ermöglicht, mit einer einzigen digitalen Identität (Benutzername und Passwort), die von Computern, Tablets und Smartphones aus genutzt werden kann, auf alle Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung zuzugreifen. Aus der Sicht der Bürger*innen handelt es sich um ein kostenloses Tool, das den Zugang zu allen öffentlichen (und sogar privaten) Websites mit einem einzigen Satz von Anmeldedaten ermöglicht.

	Aus der Sicht der Dienstleister kann es eine sichere und zertifizierte Identifizierung der Nutzer gewährleisten, die Notwendigkeit der Verwaltung individueller Registrierungs-/Verifizierungsprozesse beseitigen und so die Kosten senken, qualifizierte Attribute (Geburtsdatum/Geburtsort, Geschlecht, E-Mail, Telefon usw.) und andere von den Nutzern bereits eingegebene Attribute wie die Wohnanschrift bereitstellen.
Link zur Website der Regierung	https://developers.italia.it/en/spid/

Bereich E-Government	● E-Rechnung/E-Zahlung
Name der E-Gov-Plattform	PagoPA
Kurzbeschreibung	pagoPA ist die Zahlungsschnittstelle für die öffentliche Verwaltung. Es ist eine Plattform, die Bürger*innen mit der öffentlichen Verwaltung und den Payment Service Processors (PSP) verbindet, um sichere und einfache Zahlungen zu ermöglichen. Mit pagoPA können die Bürger*inneninnen und Bürger*innen je nach Bedarf und digitaler Kompetenz aus den verfügbaren Bezahlverfahren auswählen: ● Kreditkarte ● Belastung des Direktbankkontos ● Postkonto ● innovative, auf dem Markt verfügbare Zahlungsmittel
Link zur Website der Regierung	https://developers.italia.it/en/pagopa/

Bereich E-Government	• E-Government-Kenntnisse/Dienste • e-Rechnung/e-Zahlung
Name der E-Gov-Plattform	IO
Kurzbeschreibung	IO ist die App der italienischen Regierung, die es allen Bürger*inneninnen und Bürger*innen ermöglichen wird, die nationalen und lokalen öffentlichen Dienste auf einfache, moderne und sichere Weise über ihr eigenes Smartphone zu nutzen. Es handelt sich um ein Open-Source-Projekt, das täglich wächst und verschiedene Einrichtungen und Dienste einbezieht. IO zielt darauf ab, die Beziehung zwischen den Bürger*innen und der öffentlichen Verwaltung (PA) zu erleichtern, indem eine Plattform mit wiederverwendbaren Komponenten geschaffen wird, die in der Lage ist, digitale Dienstleistungen effektiver zu gestalten und die Kommunikation zwischen Bürger*innen und PA zu verbessern. In der App IO ist es möglich, auf das digitale EU-Zertifikat Covid und die Carta Giovani Nazionale (Nationale Jugendkarte) zuzugreifen.
Link zur Website der Regierung	https://developers.italia.it/en/io/

Bereich E-Government	• e-education • e-Freizeit
Name der E-Gov-Plattform	Carta Giovani Nazionale (Nationale Jugendkarte)
Kurzbeschreibung	Die Karte gehört zum Kreis der EYCA (European Youth Card Association). Es handelt sich um eine Initiative, die sich an italienische und europäische Bürger*innen mit Wohnsitz in Italien im Alter zwischen 18 und 35 Jahren richtet und es ihnen ermöglicht, Ermäßigungen und Erleichterungen beim Zugang

	zu Gütern und Dienstleistungen in den Bereichen Kultur, Sport und Wellness zu erhalten. Die virtuelle Karte kann direkt auf IO heruntergeladen werden und ist online und in ganz Italien sowie in den europäischen Ländern, die dem EYCA-Kreis angehören, gültig.
Link zur Website der Regierung	https://io.italia.it/carta-giovani-nazionale/

Bereich E-Government	● e-Rechnung/e-Zahlung
Name der E-Gov-Plattform	FatturaPA (elektronische Rechnungsstellung)
Kurzbeschreibung	Die InvoicePA ist eine elektronische Rechnung im Sinne von Artikel 21 Absatz 1 des Präsidialdekrets 633/72. Sie ist die einzige Art von Rechnung, die von öffentlichen Verwaltungen akzeptiert wird, die gesetzlich verpflichtet sind, das Interchange System zu nutzen. Die InvoicePA hat die folgenden Merkmale ● der Inhalt wird in einer XML-Datei (eXtensible Markup Language) gemäß dem InvoicePA-Format dargestellt, das als einziges vom Interchange System akzeptiert wird; ● Die Echtheit der Herkunft und die Unversehrtheit des Inhalts werden durch die qualifizierte elektronische Signatur der ausstellenden Person garantiert und sind an das Vorhandensein des eindeutigen Identifikationscodes der im Verzeichnis der öffentlichen Verwaltungen aufgeführten Stelle des Rechnungsempfängers gebunden.
Link zur Website der Regierung	https://developers.italia.it/en/fatturapa/

Bereich E-Government	● E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Docs Italia
Kurzbeschreibung	Docs Italia ist der Ort, an dem öffentliche digitale Dokumente veröffentlicht und durchsucht werden können. Es bietet öffentlichen Einrichtungen eine sichere und funktionsreiche Plattform für die Veröffentlichung von Dokumenten und den Bürger*innen Werkzeuge für die Suche und das Durchsuchen von Dokumenten, die von jedem Gerät aus zugänglich sind. Docs Italia vereinfacht den Veröffentlichungsprozess: Die Dokumente nutzen ein Versionskontrollsystem als Datenquelle, das die gemeinsame Bearbeitung fördert und es der Gemeinschaft ermöglicht, verschiedene Versionen zu analysieren und zu vergleichen.
Link zur Website der Regierung	https://developers.italia.it/en/docs-italia/

Bereich E-Government	● E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Designers Italia
Kurzbeschreibung	Das Designsystem für die italienische öffentliche Verwaltung ist der Maßstab für die Gestaltung digitaler öffentlicher Dienste: Vorlagen, Kits und Leitfäden zur Erleichterung Bürger*innenorientierter Gestaltungsprozesse
Link zur Website der Regierung	https://designers.italia.it/

Bereich E-Government	• E-Partizipation • E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	dati.gov.it
Kurzbeschreibung	Dati.gov.it ist die nationale Liste der offenen Daten der italienischen öffentlichen Verwaltungen. Es wurde geschaffen, um die meisten der von den verschiedenen lokalen und nationalen Verwaltungen bereitgestellten offenen Daten in einem einzigen Portal zu sammeln.
Link zur Website der Regierung	https://developers.italia.it/en/datigov/

Bereich E-Government	• E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	CIE - Elektronische Identitätskarte
Kurzbeschreibung	Der elektronische Personalausweis (CIE) Version 3.0 wird bereits in mehr als 90 % des italienischen Staatsgebiets an Bürger*innen verteilt, die einen neuen Personalausweis beantragen oder einen abgelaufenen/verlorenen Ausweis erneuern. Das CIE ist auch eine Technologie, die neue digitale Dienste für die Bürger*innen ermöglicht, die dank des NFC-Mikrochips auch über Smartphones und Tablets genutzt werden können, wie im Fall von: • elektronisch gesicherte Passagen mit geringerer Sicherheit, wie z. B. der Eingang zu Fitnessstudios, wo die Karte einfach in die Nähe eines Lesegeräts gehalten werden kann. • Elektronische Hochsicherheitspassagen, wie z. B. der Eingang zu Sportstätten, wo viele Personen sicher identifiziert werden und schnell eintreten müssen. • Öffentliche Verkehrsmittel, auch gekoppelt mit einer digitalen Geldbörse zum Bezahlen der Fahrkarte.

	• Anwesenheitskontrolle am Arbeitsplatz. • Einchecken im Hotel, ohne dass eine Kopie des Dokuments angefertigt werden muss.
Link zur Website der Regierung	https://developers.italia.it/en/cie/

Bereich E-Government	• E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	ANPR - Nationales Melderegister der Wohnbevölkerung
Kurzbeschreibung	Es handelt sich um ein einziges zentrales Register, das aktuelle Informationen über Adresse, Familienstand usw. enthält und alle Interaktionen mit der öffentlichen Verwaltung vereinfacht.
Link zur Website der Regierung	https://developers.italia.it/en/anpr/

Bereich E-Government	• e-education • e-Freizeit
Name der E-Gov-Plattform	18app & Carta Docente
Kurzbeschreibung	18app und Carta Docente sind zwei finanzielle Prämien (500 €), die sich an bestimmte Gruppen richten (18-Jährige und Lehrer) und in den zugelassenen Geschäften für den Kauf von Waren und Dienstleistungen ausgegeben werden können. Die Nutzer geben ihre digitale SPID-Identität in eine Webanwendung ein, die es ihnen ermöglicht, Gutscheine (gekennzeichnet durch einen alphanumerischen Code und einen QR-Code) in beliebiger Höhe zu erstellen, die später in den akkreditierten Geschäften, die entweder physisch oder online sein können, eingelöst werden können. In der Zahlungsphase überprüfen die Händler, ob der gelieferte Gutschein gültig ist, und ziehen den Wert des Gutscheins von

	dem fälligen Betrag ab. Sie übermitteln dem Staat eine Rechnung, um die Rückerstattung zu erhalten.
Link zur Website der Regierung	https://developers.italia.it/en/18app/

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Forum e-Beschaffung
Kurzbeschreibung	Das Forum für e-Beschaffung, das unter dem gemeinsamen Vorsitz der Agentur "Digitales Italien" und des Ministeriums für Wirtschaft und Finanzen eingerichtet wurde, hat die Aufgabe, einen geeigneten Raum für die Durchführung von Beratungs-, Vorschlags- und Überwachungsaktivitäten im Bereich der e-Beschaffung zu schaffen. An dem Forum, das von der Agentur Digitales Italien koordiniert wird, können Vertreter von öffentlichen Verwaltungen, Wirtschaftsverbänden, Technologieanbietern, Universitäten und Forschungsinstituten teilnehmen. Das Forum ist mit den folgenden Aktivitäten betraut: • Prüfung der neuen nationalen und europäischen E-Vergabevorschriften • Verbreitung von Informationen zu Fragen der e-Beschaffung durch Seminare, Konferenzen, Presseartikel usw. • Ermittlung und Förderung des Austauschs von Erfahrungen und bewährten Verfahren, um die Entwicklung interoperabler Lösungen zu erleichtern • die Entwicklung des eProcurement-Marktes zu beobachten • Entwicklung und Vertiefung von Fragen der e-Beschaffung, die auch von Marktteilnehmern und öffentlichen Verwaltungen genannt werden, durch die Aktivierung von Arbeitsgruppen

Link zur Website der Regierung	https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/procurement/forum-procureme
--------------------------------	---

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Appaltinnovativi.gov
Kurzbeschreibung	Appaltinnovativi.gov ist die "Plattform für Innovationsbeschaffung" und erfüllt die typischen Funktionen eines öffentlichen Vermittlers für Innovationsbeschaffung und hat folgende Ziele - das Entstehen, die Qualifizierung und die Bündelung der öffentlichen Nachfrage nach Innovationen zu fördern; - Verbreitung von Wissen und Bewusstsein über die Mittel und Wege zur Umsetzung von Innovationsprojekten und Beschaffung; - den Markt so weit wie möglich einzubeziehen, ihn zur Kenntnis der innovativen öffentlichen Nachfrage zu führen und den Vorschlag der bestmöglichen Lösungen in einer Logik der offenen Innovation zu fördern; - das Zusammentreffen von Nachfrage und Angebot innovativer Lösungen zu fördern, indem eine effektive Zusammenarbeit zwischen PA, Unternehmen und Forschungseinrichtungen im Einklang mit den Bestimmungen der italienischen Digitalen Agenda angeregt wird.
Link zur Website der Regierung	https://appaltinnovativi.gov.it/il-portale/v

Regionale Dienste für E-Government

Bereich E-Government	e-Freizeit
Name der E-Gov-Plattform	LAZIO YOUTH CARD
Kurzbeschreibung	LAZIO YOUTH CARD ist die App der Region Latium, die den 900.000 jungen Menschen zwischen 14 und 30 Jahren in Latium Rabatte und erhebliche Ermäßigungen auf Waren und Dienstleistungen wie Kinos, Museen und Buchhandlungen sowie kostenlosen Zugang zu vielen Sonderinitiativen und zahlreichen Möglichkeiten bietet. Dank der Partnerschaft mit EYCA bietet die App außerdem Vorteile für Reisen in Europa
Link zur Website der Regierung	https://www.regione.lazio.it/youthcard

Bereich E-Government	e-Gesundheit
Name der E-Gov-Plattform	Salut Lazio
Kurzbeschreibung	Die Website Salute Lazio bietet mehrere digitale Dienste an. Zunächst wird die elektronische Gesundheitsakte (Fascicolo Sanitario Elettronico - FSE) erstellt, in der die Krankengeschichte einer Person gesammelt wird, indem die Informationen und Dokumente des nationalen Gesundheitssystems von Ärzten und Angehörigen der Gesundheitsberufe, einschließlich verschiedener Strukturen (Krankenhäuser, Haus- und Kinderärzte usw.) und privater Gesundheitseinrichtungen, zugänglich gemacht werden. Es enthält z. B. Berichte, Entlassungsbriefe, Berichte aus der Notaufnahme, Verschreibungen und sämtliches Material, das einzelne klinische Ereignisse beschreibt. Es ermöglicht auch:

	• Abruf von Gesundheitsleistungen • Wahl des Hausarztes • Generierung von Einkommensfreibeträgen
Link zur Website der Regierung	https://www.salutelazio.it/

Bereich E-Government	• e-Freizeit
Name der E-Gov-Plattform	Where to do Sport
Kurzbeschreibung	Where to do Sport ist eine vom Nationalen Olympischen Komitee Italiens (CONI) entwickelte und für die Regionen Kalabrien, Friaul-Julisch Venetien, Molise, Toskana und die Stadt Rom verfügbare Plattform, die es Ihnen ermöglicht, Sportzentren in Ihrer Nähe zu finden.
Link zur Website der Regierung	https://dovefaresport.coni.it/

Bereich E-Government	• E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Digitale Kommune
Kurzbeschreibung	Digitale Comune ist das Projekt der Region Emilia-Romagna, das sich der digitalen Transformation der Online-Dienste der Gemeinden des gesamten Regionalgebiets widmet. Ziel ist es, die Verwaltungen im Innovationsprozess zu begleiten und die Bürger*inneninnen und Bürger*innen mit verlässlichen Informationen und Schulungen zu unterstützen, damit die Digitalisierung ein Allgemeingut wird und für alle erreichbar ist. Neben den nationalen Diensten wie der Bezahlung mit PagoPa wird das Netz der Dienste auf die Bezahlung von Schulanmeldungen und Fahrscheinen ausgedehnt und

	ermöglicht es den Bürger*innenn, online die Fristen für die Ausstellung von Dokumenten zu überprüfen und Termine in den jeweiligen Ämtern zu vereinbaren.
Link zur Website der Regierung	https://digitale.regione.emilia-romagna.it/digitale-comune/in-evidenza/scadenza-carta-identita

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Procedimenti
Kurzbeschreibung	"Procedimenti" ist das neue integrierte Informationssystem der Region Lombardei für die telematische Verwaltung von Verwaltungs-, Genehmigungs- und Zulassungsverfahren in verschiedenen Bereichen. Das System ermöglicht es Bürger*innenn und Unternehmen, Online-Verfahren einfacher und schneller zu verwalten, auch von mobilen Geräten aus. Die neue Plattform ermöglicht es, 34 verschiedene Verfahren in den folgenden Bereichen zu verwalten: - Umwelt (z. B. die Einreichung von Anträgen auf Umweltgenehmigungen) - Bauwesen (z. B. Einreichung von Genehmigungsanträgen, Erhöhungsanträgen oder seismischen Anträgen) - Energie (z. B. energiebezogene Genehmigungen für Anlagen wie erneuerbare Energiequellen, Erdwärmesonden) - Handel (z. B. die Ausstellung von Handelskarten für Händler und die Aufnahme von Bewerbungen für Festivals und Messen in den Kalender der Region Lombardei) - Produktive Tätigkeiten und Dienstleistungen - Mobilität (z. B. die Vorlage einer zertifizierten Erklärung des Flughafens über die Aufnahme der Tätigkeit)

	Für die Eingabe und Übermittlung von Anträgen (Dossiers, Mitteilungen, Einreichungen, Anträge usw.) sind ein E-Mail-Postfach, ein Pec-Postfach und eine digitale Signatur erforderlich.
Link zur Website der Regierung	https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/Diritti-e-tutele/procedimentonline/procedimentonline

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Offene Innovation Lombardei
Kurzbeschreibung	Open Innovation Lombardia ist eine kollaborative Plattform und Website, die ein neues politisches Modell für regionale Innovation vorschlägt. Open Innovation richtet sich an alle Akteure von Innovationsprozessen in Unternehmen, Hochschulen und Forschungszentren, öffentlichen Verwaltungen, der Zivilgesellschaft und an alle Bürger*innen, die eine aktive Rolle in der Forschungs- und Innovationspolitik spielen wollen. Die Ziele der Plattform sind: • Verbindung: Zusammenführung der akademischen und industriellen Welt und Förderung der Vernetzung zwischen verschiedenen Berufsgruppen. • Wachstum: Aufwertung der Ressourcen, des Know-hows, des Humankapitals und des Sozialkapitals der Region • Verbreitung: Förderung des Austauschs von Innovationen in Form von Fallstudien und bewährten Verfahren • Wissen: Die Exzellenz des Gebiets im Bereich der industriellen und wissenschaftlichen Forschung bekannt machen und als Beispiel nehmen. Die Plattform ist so strukturiert, dass sie Werkzeuge für die tägliche Arbeit und Interaktion bietet, um Fähigkeiten zu

	systematisieren und die Entwicklung von Projekten zu fördern, sowie Werkzeuge für den Austausch, die Zusammenarbeit und die Unterstützung. Sie ist ein Instrument zur Bildung von Arbeitsgruppen, zur Information und Initiierung von Diskussionen sowie zur Bereitstellung von Projektmanagement- und Dokumentenmanagement-Tools zur Unterstützung von Forschungs- und Innovationsprojekten.
Link zur Website der Regierung	https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/scuola-universita-e-ricerca/open-innovation/open-innovation/open-innovation

Bereich E-Government	• e-Freizeit
Name der E-Gov-Plattform	#SportinMontagna und die Sporty App
Kurzbeschreibung	Die Region Lombardei hat zwei digitale Tools zur Aufwertung und Förderung des Bergsports geschaffen: die Website #SportinMontagna und die Sporty App. Auf dem Portal www.sportinmontagna.regione.lombardia.it können Sie sich informieren: • Entdecken Sie alle Infrastrukturen und Dienstleistungen für den Sporttourismus im Sommer und im Winter • Informieren Sie sich über die Skipisten in den verschiedenen Bezirken • das gesamte Wanderwegenetz zu konsultieren, wobei die Routen nach Art und Schwierigkeitsgrad gegliedert sind • Sehen Sie sich alle Informationen auch in der 3D-Version an, um sich Ihren Urlaub vorzustellen und die zusätzlichen Erholungs- und Entspannungsmöglichkeiten zu entdecken, die Ihnen das Gebiet bietet

	Sporty ist die App, die mit #SportinMontagna verbunden ist. Sie enthält ähnliche Inhalte, ist aber so konzipiert, dass sie durch den virtuellen Assistenten Ihr Reisebegleiter ist.
Link zur Website der Regierung	https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/turismo-sport-e-tempo-libero/Fare-sport/portale-sportinmontagna-e-App-Sporty/portale-sportinmontagna-e-App-Sporty

Blickwinkel auf die digitale Kluft

Wichtigste bestehende Netzwerke/Verbände/informelle Gruppen/öffentliche Einrichtungen/Online-Plattformen, die den Zugang zu Online-Diensten und den Kampf gegen die digitale Kluft unterstützen oder Online-Schulungen für den Zugang zu elektronischen Behördendiensten anbieten	
Name der Initiative	Pane und Internet
Kurzbeschreibung	Pane e Internet ist ein Projekt, das von der Region Emilia-Romagna im Rahmen der regionalen digitalen Agenda unterstützt wird, um die Entwicklung digitaler Fähigkeiten und den vollständigen Zugang zur Informationsgesellschaft zu fördern. Der "digitale Bürger*innen" ist der zentrale Gedanke der neuen Regionalplanung, der sich auf jeden Bürger*innen, unabhängig von seinem Alter, bezieht, der die Technologie nutzt, um Informationen zu erhalten, von Online-Diensten zu profitieren und die in seinem Gebiet verfügbaren digitalen Möglichkeiten zu nutzen. Zu diesem Zweck bietet die Initiative kontinuierlich Schulungen für die Einwohner, digitale Vermittlungsdienste und digitale Kulturveranstaltungen an.
Link zur Website der Regierung	https://www.paneeinternet.it/public/index

Name der Initiative	Digitale Bildung
Kurzbeschreibung	Educazione Digitale ist eine Schulungsplattform, die sich ausschließlich an Lehrer, Schulleiter und Erzieher richtet, die im schulischen Umfeld tätig sind, und deren Ziel es ist, kostenloses Multimedia-Material und Ressourcen für Schulen bereitzustellen. Die Plattform ist ein Ort der Ausbildung, der Beratung, des Mentorings, des Vergleichs, der Unterstützung und der Erweiterung der eigenen Fähigkeiten im Hinblick auf eine Schule, die auf Lernen und nicht auf Lehren basiert.
Link zur Website der Regierung	https://www.educazionedigitale.it/

Name der Initiative	Formez PA
Kurzbeschreibung	Formez PA - Zentrum für Dienstleistungen, Unterstützung, Studien und Ausbildung für die Modernisierung der öffentlichen Verwaltung ist eine von der italienischen Regierung anerkannte und finanzierte Vereinigung. Die Förderung von Innovation und Digitalisierung ist einer der Bereiche, in denen die von Formez PA verwalteten Projekte ansetzen.
Link zur Website der Regierung	https://www.formez.it/

Name der Initiative	Digitale Kompetenzen für die PA
Kurzbeschreibung	Die Initiative beabsichtigt, Beamten (Nicht-IT-Fachleuten) maßgeschneiderte Schulungen in Form von Online-Lernen in grundlegenden digitalen Fertigkeiten anzubieten, beginnend mit einer organisierten und einheitlichen Erhebung des

	Schulungsbedarfs, um das Engagement und die Motivation, die Leistung, die Verbreitung und die Qualität von einfachen und schnellen Online-Diensten für Bürger*innen und Unternehmen zu steigern.
Link zur Website der Regierung	https://www.competenzedigitali.gov.it/

6. Portugal

Leitlinien für E-Government oder Online-Dienste

Recht	Eindeutige digitale Adresse und öffentliche Zustellung von elektronischen Mitteilungen
Geltungsbereich des Gesetzes	Mit dem Gesetzesdekret Nr. 93/2017 vom 1. August, mit dem die einheitliche digitale Adresse eingeführt wurde, wurde der öffentliche Dienst für elektronische Benachrichtigungen in Verbindung mit der einheitlichen digitalen Adresse eingerichtet. Es regelte das Versenden und Empfangen von elektronischen Benachrichtigungen über den öffentlichen Dienst für elektronische Benachrichtigungen in Verbindung mit der digitalen Einzeladresse als Sonderregelung
Link zur Website der Regierung	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Recht	TIC APP - Zentrum für digitale Kompetenzen in der öffentlichen Verwaltung
Geltungsbereich des Gesetzes	Mit dem Beschluss des Ministerrats Nr. 22/2018 wurde das TicAPP oder Zentrum für digitale Kompetenzen in der öffentlichen Verwaltung als spezialisiertes Kompetenzzentrum im Bereich der digitalen Transformation der öffentlichen Verwaltung eingerichtet. Es arbeitet innerhalb der Agentur für Verwaltungsmodernisierung, um verschiedene Regierungsbereiche im Prozess der digitalen Transformation zu unterstützen.
Link zur Website der Regierung	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Recht	Gesetzesdekret über digitale Dienste
Geltungsbereich des Gesetzes	Das Gesetzesdekret 74/2014 vom 13. Mai, überarbeitet durch das Gesetzesdekret Nr. 105/2017 vom 29. August, legte die Regel der digitalen Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen als Standard fest. Darin wurde die unterstützte digitale Betreuung als unverzichtbare Ergänzung über ein Citizen Spot-Netzwerk verankert, in dem diejenigen, die digitale Werkzeuge nicht nutzen können, wollen oder wissen, wie sie sie nutzen können, von der Unterstützung und Anleitung eines öffentlichen Bediensteten/Digitalmediators profitieren können: Ziel ist es, allen Bürger*inneninnen und Bürger*innen die Möglichkeit des Zugangs zu digitalen Dienstleistungen zu geben.
Link zur Website der Regierung	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Recht	Gesetzesdekret zur Verwaltungsmodernisierung
Geltungsbereich des Gesetzes	Mit der Gesetzesverordnung Nr. 135/99, die durch die im Mai 2014 verabschiedete Gesetzesverordnung Nr. 73/2014 überarbeitet wurde, wurden wichtige Maßnahmen zur Verwaltungsmodernisierung eingeführt, darunter der Grundsatz der einmaligen Aushändigung, demzufolge der Bürger*innen nicht verpflichtet sein darf, der öffentlichen Verwaltung dasselbe Dokument zweimal vorzulegen. Der "Once-only"-Grundsatz führt zu mehreren Normen, insbesondere in Bezug auf Verwaltungsmitteilungen.
Link zur Website der Regierung	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Recht	Gesetzesdekret über die Null-Lizenzierung
Geltungsbereich des Gesetzes	Gesetzesdekret Nr. 48/2011 und Gesetzesdekret Nr. 10/2015. Das portugiesische Programm Zero Licensing ist eine der repräsentativsten Initiativen der E-Government-Agenda. Sein Hauptziel ist es, die für die Ausübung verschiedener wirtschaftlicher Tätigkeiten erforderlichen Genehmigungsverfahren durch den Abbau von Bürokratie über eine elektronische zentrale Anlaufstelle erheblich zu vereinfachen. Eines der ersten Ziele wurde im April 2011 mit der Verabschiedung der Gesetzesverordnung Nr. 48/2011 erreicht, durch die die Zahl der erforderlichen Genehmigungen erheblich reduziert wurde. Mit der Verabschiedung des Gesetzesdekrets Nr. 10/2015, das die gesamte Praxis in Bezug auf Lebensmittel- und Getränkebetriebe sowie Handels- und Dienstleistungsbetriebe regelt, wurde es weiter verstärkt.
Link zur Website der Regierung	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Recht	Gesetzesdekret über das Regime der verantwortlichen Industrie
Geltungsbereich des Gesetzes	Das Gesetzesdekret Nr. 169/2012, das im August 2012 verabschiedet wurde, regelt die Ausübung industrieller Tätigkeiten und wird auch als Null-Lizenzierung für die Industrie bezeichnet. Dieses Gesetzesdekret wurde im Mai 2015 durch das Gesetzesdekret Nr. 73/2015 aufgehoben.
Link zur Website der Regierung	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Nationale E-Government-Dienste

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Portal der Regierung
Kurzbeschreibung	Das Regierungsportal ist die institutionelle Website der portugiesischen Regierung, die Informationen zu Themen wie dem Regierungsprogramm, der Zusammensetzung der Regierung, verschiedenen Dokumenten (z. B. politische Mitteilungen) oder laufenden öffentlichen Konsultationen sowie allgemeine Informationen über Portugal bietet.
Link zur Website der Regierung	https://www.portugal.gov.pt/en/gc21

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Portal ePortugal
Hauptfunktionen	Das ePortugal-Portal, das im Februar 2019 eingeführt wurde, ist der Hauptkanal für den Zugang zu digitalen Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung und bietet an gleicher Stelle alle Dienstleistungen für Bürger*innen und Unternehmen sowie ein Verzeichnis von Adressen, Websites und mobilen Anwendungen. Das ePortugal-Portal ist dynamisch und anpassungsfähig für die einzelnen Nutzer. Es bietet mehrere Anpassungsoptionen und einen reservierten Bereich, der ihnen den Zugang zu verschiedenen Informationen über ihre Beziehung zur öffentlichen Verwaltung ermöglicht. Auch bei der Entwicklung des Portals wurde der Schwerpunkt auf Zugänglichkeit und Benutzerfreundlichkeit gelegt. Es passt sich an jede Art von Gerät an und präsentiert eine einfachere und klarere Sprache. Es erleichtert auch die Interaktion zwischen Bürger*innen/Unternehmen und dem Staat und

	bietet innovative Unterstützungsmechanismen wie den Chatbot SIGMA oder die Möglichkeit, über die Bürger*innenkarte digitale Warteschlangen-Tickets für öffentliche Dienstleistungen vor Ort zu lösen. Eine weitere wichtige Funktion ist die Bürger*innenkarte, die geografische Angaben und Informationen zu allen portugiesischen öffentlichen Diensten enthält und unter mapa.eportugal.gov.pt zu finden ist (eine eigenständige App wird in Kürze auf den Markt kommen).
Link zur Website der Regierung	https://eportugal.gov.pt/en/inicio

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Portal für offene Daten (Dados.gov)
Hauptfunktionen	In Anlehnung an internationale Praktiken in diesem Bereich (z. B. die Projekte Data.Gov in den USA oder im Vereinigten Königreich) setzt sich die Agentur für Verwaltungsmodernisierung für die Entwicklung einer umfassenden und offenen Plattform ein, die alle Arten von Daten öffentlicher Einrichtungen enthält. Das Portal Dados.gov stellt den Bürger*innen ein breites Spektrum an Informationen aus den verschiedensten Bereichen zur Verfügung. Ziel dieser Politik ist es - unter Berücksichtigung des Rechts eines jeden Bürgers, Informationen der öffentlichen Verwaltung zu konsultieren - diesen Zugang zu demokratisieren, indem die Mittel zu seiner Beschaffung erleichtert werden. Das Webportal Dados.gov wurde im Mai 2018 unter dem Namen Dados.gov+ neu gestartet und ersetzt die vorherige Version von 2012. Diese neue Version wurde im Rahmen des SIMPLEX+-Programms entwickelt, um den besten internationalen Praktiken in diesem Bereich zu entsprechen und innovative Lösungen in Bezug auf Benutzerfreundlichkeit,

	Inhaltsstruktur, Datenintegration und Benutzerlizenzen zu integrieren. Das von der AMA verwaltete und als Open Source verfügbare dados.gov basiert auf der französischen UDATA-Plattform, die von ETALAB entwickelt wurde und bereits mehr als 2030 Datensätze enthält. Sie ist kostenlos und offen für alle Nutzer, die auf Daten zugreifen wollen, aber auch für Bürger*innen und Organisationen, die Daten von öffentlichem Interesse zur Verfügung stellen wollen. Sie müssen sich lediglich registrieren, ihren API-Schlüssel erhalten und den hochzuladenden Datensatz charakterisieren. Jeder Datensatz kann mehr als eine zugehörige Ressource haben und in verschiedenen und mehreren Formaten veröffentlicht werden, was eine der Funktionen ist, die die Wiederverwendung von Daten ermöglicht. Es ist auch möglich, Datensätze zu indexieren, indem man eine URL einführt, die auf den Ursprung der Daten verweist. Dies ist ideal für Einrichtungen, die die Informationen bereits auf ihren eigenen Plattformen zur Verfügung haben, wie partilha.justiça.gov.pt des Justizministeriums oder das Portal Lisboa Aberta des Lissabonner Rathauses. Falls die liefernde Stelle bereits über ein eigenes Datenportal verfügt, kann die Veröffentlichung auch durch Data Harvest erfolgen, d. h. durch regelmäßige und automatisierte Erfassung der Daten.
Link zur Website der Regierung	https://dados.gov.pt/en/

Bereich E-Government	• E-Partizipation
Name der E-Gov-Plattform	OGP Portugal
Hauptfunktionen	Die OGP-Portugal-Website wurde im Rahmen der portugiesischen Beteiligung an der Open Government Partnership entwickelt, um alle Informationen über den Prozess zu zentralisieren und die öffentliche Beteiligung zu fördern, indem Beiträge von Bürger*innen gesammelt und deren Feedback sichergestellt werden. Dieses Portal ist seit Oktober 2018 verfügbar und wird auch im Bereich "Transparenz" des Portals ePortugal hervorgehoben, um seine Verbreitung und Sichtbarkeit zu fördern.
Link zur Website der Regierung	https://ogp.eportugal.gov.pt/en/inicio

Bereich E-Government	• e-Rechnung/e-Zahlung
Name der E-Gov-Plattform	Portal der Steuer- und Zollbehörde (portaldasfinancas.gov)
Hauptfunktionen	Das Finanzministerium stellt Bürger*innen und Unternehmen ein Webportal zur Verfügung, das neben einer Vielzahl digitaler Dienste auch die Einreichung von Steuererklärungen und die Abfrage der steuerlichen Situation ermöglicht. Die Nutzer können ihre Steuerakten und Statistiken einsehen und Simulationen durchführen. Kürzlich wurden fortschrittliche Funktionen in das System integriert, die eine verbesserte Benutzerfreundlichkeit ermöglichen, insbesondere die automatische Einkommensteuererklärung. Diese Funktion, die seit 2017 als Simplex+-Maßnahme verfügbar ist, füllt die Einkommensteuererklärung des Bürgers automatisch mit allen relevanten und datenschutzkonformen Daten aus; die Erklärungsbelege und die Mitteilung über die endgültige Steuerberechnung können elektronisch bestätigt werden. portaldasfinancas.gov ermöglicht eine sichere

	Authentifizierung über die Bürger*innenkarte und den digitalen Handyschlüssel, und 2018 wurde eine kostenlose App zur Verfügung gestellt, die die Zahlung von Steuern und die Abfrage des steuerlichen Status der Bürger*innen erleichtert.
Link zur Website der Regierung	https://www.portaldasfinancas.gov.pt/pt/home.action

Bereich E-Government	• e-Gesundheit
Name der E-Gov-Plattform	Nationales Gesundheitssystem
Hauptfunktionen	Diese Plattform ist seit 2016 verfügbar und bietet Zugang zu einer Vielzahl von Informationen und Dienstleistungen, die von den Einrichtungen des portugiesischen Gesundheitssystems und anderen Einrichtungen des Gesundheitsministeriums online zur Verfügung gestellt werden. Das Portal ermöglicht unter anderem folgende Funktionen: • Konsultation/Download von verschiedenen Gesundheitsindikatoren; • Zugang zu georeferenzierten Informationen über Gesundheitsdienstleister; • Online-Terminvereinbarung und Beantragung der Erneuerung von ärztlichen Verschreibungen; • Zugang zu didaktischem Material über Gesundheitskompetenz. Das Nationale Portal für das Gesundheitssystem umfasst auch das Nationale Portal für die Transparenz des Gesundheitssystems, das die von den Einrichtungen des Gesundheitswesens produzierten Daten auf einer digitalen und zugänglichen Plattform zentralisiert, so dass diese

	Informationen von der Bevölkerung ohne Einschränkungen analysiert und weiterverwendet werden können.
Link zur Website der Regierung	https://www.sns.gov.pt/

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Portal der sozialen Sicherheit - Direkte soziale Sicherheit
Hauptfunktionen	Über das direkte Sozialversicherungsportal können die Bürger*innen auf ihre Sozialversicherungsdaten zugreifen und eine breite Palette von Diensten ausführen, von der Beantragung von Arbeitslosengeld, Kindergeld und Urlaub bis hin zu Zahlungen, während sie gleichzeitig Zugang zu den Informationen haben, die sie in Bezug auf ihre Rechte und Pflichten in den Bereichen der sozialen Sicherheit benötigen. Die Authentifizierung erfolgt über die Bürger*innenkarte (eID), und die Plattform enthält viele bereits vorausgefüllte Informationen, die auf der Automatisierung des Backoffice und der Vernetzung mit anderen öffentlichen Einrichtungen beruhen.
Link zur Website der Regierung	https://app.seg-social.pt/sso/login?service=https%3A%2F%2Fapp.seg-social.pt%2Fptss%2Fcaslogin

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Portal der Justiz
Hauptfunktionen	Die 2017 vom Justizministerium eingerichtete Website Justica.gov.pt bietet einen breiten Katalog von Dienstleistungen im Bereich der Justiz, darunter Gerichte, Register und Notare, Wiedereingliederung und Strafvollzug

	sowie gewerbliches Eigentum. Die Plattform bündelt auf einer einzigen Website Informationen über die Justizdienste in einer klareren und leichter zugänglichen Sprache (alle Inhalte sind in "einfachem Portugiesisch" verfasst und können über eine einfache Schnittstelle leicht durchsucht werden). Die Plattform stellt einen Wendepunkt in der Art und Weise dar, wie die Bürger*innen und Unternehmen sowie deren Vertreter mit den verschiedenen Diensten des Justizsektors interagieren.
Link zur Website der Regierung	https://justica.gov.pt/

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Näher an der Gerechtigkeit (Justiça + Próxima)
Hauptfunktionen	Dieses Portal fördert die Beteiligung der Bürger*innen an Ideen, Initiativen und Projekten zur Verbesserung der Justiz in Portugal. Es soll ein partizipatives Instrument sein, das auch Zugang zu verschiedenen Informationen im Bereich der Justiz bietet. Das Programm "Closer Justice" soll die Transparenz und das Vertrauen in die Justizorgane erhöhen, und zwar durch vier Grundpfeiler: (i) Steigerung der Effizienz und Stärkung der Verwaltung des Justizsektors durch Vereinfachung und Entmaterialisierung der Verfahren und Einsatz interoperabler Technologien; (ii) Innovation durch Modernisierung der Justiz; (iii) Bürger*innennähe durch Bereitstellung klarer, transparenter und rechenschaftspflichtiger Informationen; und (iv) Humanisierung durch Aufwertung materieller und immaterieller Ressourcen. In diesem Zusammenhang erweist sich die Technologie als zentrales Instrument für die Einbindung der Akteure und die Förderung des Grundsatzes "digital by default" für Gerichte und andere Akteure der Justiz. Das umfassende Digitalisierungs- und Modernisierungspaket umfasst mehr als 175 Maßnahmen (der Plan wird laufend um neue

	Maßnahmen ergänzt) und verfügt über ein Gesamtbudget von 42 Millionen Euro.
Link zur Website der Regierung	https://justicamaisproxima.justica.gov.pt/

Bereich E-Government	E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	CITIUS
Hauptfunktionen	Der CITIUS-Dienst ermöglicht die elektronische Übermittlung von Dokumenten zur Verwendung in Gerichtsverfahren. Anwälte können den Gerichten Beweise und Dokumente vorlegen, ihre Verteilung überprüfen, Fälle nachschlagen und die Gebühren elektronisch verfolgen. In Zivilsachen und bei einstweiligen Verfügungen kann der Großteil des Schriftverkehrs elektronisch abgewickelt werden. Kopien und Duplikate sind nicht mehr erforderlich. Das System ist insofern sicher, als die Verwendung persönlicher, nicht übertragbarer elektronischer Zertifikate erforderlich ist.
Link zur Website der Regierung	https://citus.tribunaisnet.mj.pt/habilus/myhabilus/login.aspx

Bereich E-Government	- E-Partizipation - E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Elektronisches Gelbbuch
Hauptfunktionen	Das als Simplex+-Initiative ins Leben gerufene Elektronische Gelbe Buch ermöglicht es jedem, eine Beschwerde, einen Vorschlag oder ein Kompliment in Bezug auf die öffentliche Verwaltung und ihre Dienstleistungen, insbesondere die digitalen, zu hinterlassen.
Link zur Website der Regierung	https://www.livroamarelo.gov.pt/en/homee

Bereich E-Government	• e-education • e-Freizeit • E-Partizipation • E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Portal REA
Hauptfunktionen	Das im Dezember 2016 gestartete Portal zum Zustand der Umwelt (Portal REA) enthält Online-Informationen zu Umweltindikatoren. Diese von der portugiesischen Umweltagentur entwickelte und verwaltete Plattform enthält Informationen und Analysen für ein breites Spektrum von Endnutzern und soll als Referenz für die Konsultation zu Schlüsselindikatoren und Umwelttrends in Portugal dienen. Das REA-Portal fasst eine Vielzahl von Indikatoren zum Zustand der Umwelt zusammen, die in 49 thematischen Blättern dargestellt werden, die sich auf acht Umweltbereiche verteilen: Wirtschaft und Umwelt, Energie und Klima, Verkehr, Luft, Wasser, Boden und biologische Vielfalt, Abfall und Umweltrisiken.
Link zur Website der Regierung	https://rea.apambiente.pt/

Bereich E-Government	• E-Partizipation • E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Plattform Denunziation
Hauptfunktionen	Die 2018 gestartete Plattform Denunciar wurde als elektronischer Schalter für Beschwerden konzipiert. Sie wird von der Generalinspektion für Landwirtschaft, Meer, Umwelt und Raumplanung betrieben.
Link zur Website der Regierung	https://www.igamaot.gov.pt/balcao-eletronico/denunciar/

Bereich E-Government	• e-education • e-Freizeit • E-Partizipation • E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Plattform CINERGIA
Hauptfunktionen	CINERGIA, das Informationszentrum für Energie, ist eine Online-Plattform, die im Dezember 2018 von der portugiesischen Agentur für Energie (ADENE) ins Leben gerufen wurde, um eine integrierte Vision des Energiesektors von der Erzeugung über den Transport und die Speicherung bis hin zum Verbrauch zu verbreiten und zu einer besseren Energiekompetenz der Zivilgesellschaft beizutragen. Das Portal enthält einen Elektromobilitätssimulator und ermöglicht es den Nutzern, Reisen zu planen, indem sie den Kohlenstoff-Fußabdruck der verschiedenen Verkehrsmittel berechnen. Außerdem gibt es eine Energiekarte nach Bezirken, und die Nutzer können ihr Wissen zu diesem Thema in einem Quiz testen.
Link zur Website der Regierung	https://www.cinergia.pt/pt/

Bereich E-Government	• e-Freizeit • E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Kapitänsamt Online-Portal
Hauptfunktionen	Im September 2018 wurden das Web-Portal Captaincy Online und die dazugehörige mobile App eingeführt. Diese Plattform, die aus einem SIMPLEX+-Projekt hervorging, bietet Seeleuten, Schiffseignern, Unternehmen und anderen Nutzern Informationen und Online-Dienste zu maritimen Lizenzen, Registrierungen, Anträgen und Erklärungen, Berufstauchen, maritimen Kursen und anderen Dienstleistungen der Nationalen Seeschiffverkehrsbehörde (NMA), einschließlich Kostensimulation und elektronischer Zahlung.

	Sie stellt eine zentrale Anlaufstelle für NMA-Dienste dar und ermöglicht den automatischen Datenaustausch mit anderen staatlichen Stellen. Die Anwendung ist auch über automatische Terminals in den 28 nationalen Fischereikapitänen an der gesamten portugiesischen Küste und in den Fischauktionshäusern zugänglich. Darüber hinaus steht der Schifffahrtspolizei eine App für Überwachungsmaßnahmen zur Verfügung, die den Zugriff auf die in der Anwendung registrierten Daten über Seeleute, Taucher, Boote usw. ermöglicht.
Link zur Website der Regierung	https://capitaniaonline.amn.pt/COLWeb/

Bereich E-Government	• e-education • e-Freizeit
Name der E-Gov-Plattform	Nationale Verteidigungsgedächtnisinstitutionen
Hauptfunktionen	Im Januar 2019 wurde die Website National Defence Memory Institutions (NDMI-w) freigeschaltet. NDMI-w ist das Ergebnis eines SIMPLEX+-Projekts und bietet einen zentralen Online-Zugang und eine spezielle Suchfunktion für die wichtigsten verteidigungsbezogenen Nationalarchive (6), Museen (10) und Bibliotheken (23), die sich auf dem gesamten portugiesischen Staatsgebiet befinden. Bis heute enthält die Plattform mehr als 630 000 Einträge, und in allen "Gedächtnisinstitutionen" wird die Registrierung von Dokumenten und Kulturgütern sowie das digitale Scannen in 2D und 3D fortgesetzt. Das Ziel dieser Plattform ist es: • Zugang zu praktisch allen Sammlungen des nationalen verteidigungsbezogenen historischen und kulturellen Erbes durch eine ordnungsgemäße Kennzeichnung mit Metadaten und digitale Registrierung;

	• Stärkung der Erhaltungsmechanismen durch Nutzung des Digitalisierungsprozesses historischer Dokumente und Kulturgüter; • Bereitstellung von Maßstäben auf der Ebene der Landesverteidigung und als Referenz innerhalb der öffentlichen Verwaltung; • Schaffung des Netzes der nationalen Gedächtnisinstitutionen im Verteidigungsbereich und darüber hinaus als Mittel zum Teilen und Gewinnen.
Link zur Website der Regierung	https://portalmemoria.defesa.gov.pt/#/

Bereich E-Government	• E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Schreibtisch des Unternehmers
Hauptfunktionen	Der "Entrepreneur's Desk" im ePortugal-Portal ist die zentrale Anlaufstelle für den Zugang zu digitalen Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Ausübung einer wirtschaftlichen Tätigkeit. Zu den angebotenen Dienstleistungen gehören die vollständige Einrichtung eines Unternehmens über die Website ("Online Business") sowie das elektronische Unternehmensdossier, in dem die verschiedenen Interaktionen jedes Unternehmens mit den öffentlichen Verwaltungen erfasst werden. Diese sind für Geschäftspartner oder deren Vertreter durch die Identitätsauthentifizierung mittels fortschrittlicher eSignatur-Zertifikate einfach und sicher verfügbar. Dieses Verfahren gewährleistet volle Transparenz über den Status der jeweiligen Vorgänge. Das Entrepreneur's Desk fasst auch Informationen zusammen, die für die Verwaltung, Erweiterung und Schließung von Unternehmen von Interesse sind, und informiert über Möglichkeiten für Unternehmen.

	Diese Plattform registrierte 2018 87 471 Anträge (+6,2 % gegenüber 2017) und stellte bis zum Jahresende insgesamt 275 Transaktionsdienstleistungen (+116,5 %) zur Verfügung, von denen 148 auf neue Dienstleistungen im Jahr 2018 entfielen. Zusätzlich zu dieser digitalen Plattform gibt es auch ein nationales Netz von physischen Schaltern, die Business Spots und die Business Support Centres, die sowohl persönliche als auch digital unterstützte Dienstleistungen anbieten.
Link zur Website der Regierung	https://eportugal.gov.pt/en/inicio/espaco-empresa

Bereich E-Government	• e-Rechnung/e-Zahlung • E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Vereinfachte Geschäftsinformationen (IES)
Hauptfunktionen	IES ist die elektronische Übermittlung von Erklärungspflichten in den Bereichen Buchhaltung, Steuern und Statistik in vollständig entmaterialisierter Form. Alle Informationen, die Unternehmen für ihren Jahresabschluss vorlegen müssen, werden kollektiv und an eine einzige Stelle übermittelt. Die Einreichung des IES erfolgt über das Unternehmensportal, indem man IES auswählt und das Formular direkt ausfüllt oder indem man die entsprechende Datei öffnet und versendet, die zuvor gemäß den gesetzlich festgelegten Spezifikationen formatiert wurde. Sie wird dann elektronisch an das IES übermittelt, und die automatisch generierte ATM-Referenz muss beibehalten werden, um die Bezahlung der Registrierung der Rechenschaftsablage zu ermöglichen. Die Registrierung für die Rechenschaftsablage muss innerhalb von fünf Arbeitstagen bezahlt werden.
Link zur Website der Regierung	https://justica.gov.pt/Servicos/Entregar-declaracao-de-contas-anuais

Bereich E-Government	• e-education • E-Partizipation • E-Government-Kenntnisse/Dienste
Name der E-Gov-Plattform	Zugang zum Portal der Einheit
Hauptfunktionen	Der Hauptzweck des von der Agentur für Verwaltungsmodernisierung betriebenen Portals der Zugangsstelle besteht darin, die Entwicklung, Verfügbarkeit und Verbreitung von Regeln und Vorschriften für die Zugänglichkeit von IKT zu fördern, um Bürger*innen mit besonderen Bedürfnissen die Überwindung ihrer Schwierigkeiten zu ermöglichen. Zu diesem Zweck sollen die digitalen Barrieren in den von der Zentralverwaltung im Internet angebotenen Inhalten, Software- und Hardwareschnittstellen minimiert werden.
Link zur Website der Regierung	https://www.acessibilidade.gov.pt/quem-somos/

Bereich E-Government	• e-Freizeit
Name der E-Gov-Plattform	És Cultura 18
Hauptfunktionen	Dieses Portal wurde im Rahmen des Projekts "Kultur für alle" erstellt, das auf nationaler Ebene die erste Ausgabe des portugiesischen Bürger*innenhaushalts gewann. Das Projekt förderte den kostenlosen Zugang zu kulturellen Veranstaltungen für junge Menschen im Alter von 18 Jahren und wurde am 16. April 2018 im Nationalmuseum für Alte Kunst eröffnet. Es bietet derzeit rund 400 kulturelle Angebote, unter anderem in den Bereichen Kulturerbe, darstellende Kunst, bildende Kunst, Bücher und Kino, in mehr als 70 öffentlichen und privaten Einrichtungen. Im Rahmen der staatlichen Einrichtungen haben bis März 2019 mehr als 3 300 junge Menschen an dieser Maßnahme teilgenommen, die auch nach 2019 fortgesetzt wird.

Link zur Website der Regierung	https://www.culturaportugal.gov.pt/
--------------------------------	---

Bereich E-Government	• e-Freizeit
Name der E-Gov-Plattform	LIVRAR
Hauptfunktionen	Diese Initiative wurde auch im Rahmen der Umsetzung des Projekts "Kultur für alle" ins Leben gerufen, dem Gewinnerprojekt auf nationaler Ebene der ersten Ausgabe des portugiesischen Bürger*innenhaushalts. Sie wurde am 13. Dezember 2018 in der portugiesischen Nationalbibliothek ins Leben gerufen. Ihr Hauptziel ist die Spende von Büchern an Bibliotheken und die gemeinsame Nutzung von Büchern durch ihre Nutzer. LIVRAR ist die Bewegung, die entsteht, wenn ein Buch von einem Punkt zum anderen reist und ein wenig von jeder Person teilt, die ein Buch spendet. Bis Mai 2019 verzeichnete die Plattform 1 363 private Nutzer, 31 Bibliotheken/Einrichtungen, 661 registrierte Bücher und 1 216 Buchanfragen. Die Plattform wird auch nach dem Ende des Projekts, das sie ins Leben gerufen hat, weiter betrieben.
Link zur Website der Regierung	https://livrar.pt/

Blickwinkel auf die digitale Kluft

Name der Initiative	DECO PROTESTE
Kurzbeschreibung	DECO PROTESTE, gegründet 1991, ist die größte Verbraucherschutzorganisation in Portugal. Wir sind die einzigen, die Produkte testen, die Qualität vergleichen und die besten Ergebnisse liefern. Unsere Tätigkeit basiert auf einer umfangreichen technischen, wissenschaftlichen und politischen Arbeit, die es uns ermöglicht, echte Lösungen für echte Probleme zu präsentieren und zu liefern. Wir

	intervenieren unabhängig bei öffentlichen und privaten Einrichtungen, um deren Rechte zu verteidigen. Neben unabhängigen Labortests bieten wir den Informationsdienst für Rechtsberatung, die Online-Beschwerdeplattform (wo wir Unternehmen und Verbraucher zusammenbringen) und das DECO+ Kartenvorteilsprogramm. Wir stehen Ihnen in den verschiedenen Phasen des Kaufprozesses zur Seite.
Link zur Website der Regierung	https://www.deco.proteste.pt/info/os-nossos-servicos/quem-somos-e-o-que-fazemos

Anhang II

Synthese der Feldforschung über die Bürger*innen

Link zum Dokument

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/13clk5kMu1dwadnUiJIQBc3C2BpaawFWm/edit?usp=sharing&ouid=110110965798336125114&rtpof=true&sd=truev>

Synthese der Feldforschung über Erwachsenenbildner

Link zum Dokument https://docs.google.com/spreadsheets/d/10_UdXKSZlxZ88-hDWIAwZA7kRnoZniLr/edit?usp=sharing&ouid=110110965798336125114&rtpof=true&sd=true