

# VERMERK FÜR DIE LANDESREGIERUNG PROMEMORIA PER LA GIUNTA PROVINCIALE

INFO

ENTSCHEIDUNG - DECISIONE

Datum - Data

Struktur - Struttura

## Betreff - Oggetto

Integration des Landeswebportals [www.provinz.bz.it](http://www.provinz.bz.it) in das neue Content Management System „Kentico“ und Optimierung der Inhalte.

Integrazione del portale web provinciale [www.provinz.bz.it](http://www.provinz.bz.it) nel nuovo Content Management System "Kentico" e ottimizzazione dei contenuti.

## Bemerkungen - Considerazioni

Die Landesregierung hat mit Beschluss Nr. 1006 vom 26. August 2014 entschieden, den Internetauftritt der Südtiroler Landesverwaltung unter einer eigenen URL ([www.provinz.bz.it](http://www.provinz.bz.it)) neu aufzustellen mit einer Gliederung in 15 Themenseiten, neuem Layout und responsive Design. Im März 2019 wurde dieses Projekt abgeschlossen.

Da das damals eingesetzte Content Management System „Open Text“ und das Redaktionssystem „Redas“ in absehbarer Zeit technisch nicht mehr unterstützt werden, ist nun die Integration des Landeswebportals in ein neue Content Management System (Kentico) erforderlich. Dieses „Headless-CMS“ ermöglicht die Darstellung und Verwaltung von Webinhalten nach hohen und zeitgemäßen Webstandards und unterstützt die von der Landesregierung im Beschluss Nr. 858 vom 22. Oktober 2019 vorgegebenen Qualitätskriterien für das Landeswebportal:

- Qualität der Inhalte (quality assurance),
- barrierefreier Zugang (accessibility)
- Lesbarkeit und Benutzerfreundlichkeit | (readability & usability),
- bessere Auffindbarkeit der Inhalte im Web (Search Engine Optimization – SEO).

Zudem bietet der Umstieg die Chance für eine Neuordnung, Verschlanung und Vereinfachung der Struktur und Inhalte.

## Das Projekt

Am 17.03.2022 hat das Webboard (Generaldirektor, Direktor SIAG, Direktor Abt. 9 und Direktorin Abt. 44) das Gesamtprojekt für die Integration aller Webseiten, die dafür notwendige Organisationsstruktur und die notwendigen Ausgaben im geschätzten Ausmaß von 1 Mio. Euro (bezogen auf den Zeitraum 2022-2024 – Migration & Redaktion) gutgeheißen. Die Migration wird von einer Steuerungsgruppe bestehend aus LPA (Leitung), R9, SIAG und Organisationsamt koordiniert. Die Umsetzung soll 2024 abgeschlossen sein mit einer ansprechenden Neugestaltung der Seiten des Landeswebportals nach den Kriterien der Vereinfachung und Zugänglichkeit, der Lesbarkeit und Nutzerfreundlichkeit sowie der SEO-Optimierung. 2022 ist die Neugestaltung der Startseite geplant. Die Zahl der Webportale wird von rund 130 auf rund 70 reduziert, und zwar durch die Entfernung von überholten oder kaum besuchten Seiten sowie das Zusammenführen von bestehenden Seiten, wo dies sinnvoll ist. Die diesbezüglichen Entscheidungen werden in Abstimmung mit den zuständigen Ressorts und Abteilungen getroffen.

## Personalressourcen

Um die Migration des Landeswebportals erfolgreich umsetzen zu können, ist die Bereitstellung personeller Ressourcen innerhalb und außerhalb der Landesverwaltung erforderlich.

- **Dabei handelt es sich insbesondere um die Content Manager:innen, Web-Content Manager:innen und Demand Manager:innen.** Diese Mitarbeiter:innen müssen von den Führungskräften die notwendige Zeit für die Neustrukturierung, Überarbeitung und Eingabe der Inhalte ins neue CMS erhalten. Eine entsprechende Mitteilung des Generaldirektors soll nach Genehmigung des vorliegenden Vermerks erfolgen. Die Herausforderungen im Rahmen des Projekts sind größtenteils redaktioneller Natur: Je besser es gelingt, die Inhalte nach den oben genannten Kriterien zu gestalten, desto ansprechender und zugänglicher sind die Informationen der Landesverwaltung für die Bürgerinnen und Bürger in Südtirol.
- Aufgrund der unzureichenden Besetzung der Zentralredaktion (eine Person anstelle der drei Personen laut Beschluss Nr. 858 vom 22. Oktober 2019) ist auch eine **Unterstützung durch externe Web- und SEO-Redakteur:innen** erforderlich. Die Finanzierung dieser Ressourcen soll nach Möglichkeit durch PNRR-Mittel erfolgen, die der Abteilung 9 im Rahmen der Digitalisierungsstrategie zur Verfügung stehen. Die entsprechende Suche läuft.

## Priorisierung

In der Priorisierung der Projekte empfiehlt die Agentur für Presse und Kommunikation eine evidenzbasierte Herangehensweise laut den Google-Analytics-Daten, wobei die konkrete Umsetzung in Abstimmung mit den zuständigen Ansprechpersonen in den Ressorts und Abteilungen erfolgt. Aufgrund der Zugriffszahlen (Seitenansichten) im Jahr 2021 ergibt sich folgende Reihung der Themenbereiche des Landeswebportals:

- 1 Sicherheit und Zivilschutz: 10.102.718
2. Bildung und Sprache: 3.534.138
3. Verwaltung: 1.950.503
4. Gesundheit und Leben: 668.555
5. Arbeit und Wirtschaft: 660.965
6. Familie, Soziales, Gemeinschaft: 618.969
7. Land- und Forstwirtschaft: 519.513
8. Bauen und Wohnen: 467.318
9. Kunst- und Kultur: 362.522
10. Natur und Umwelt: 350.225
11. Politik, Recht, Außenbeziehungen: 281.542
12. Tourismus und Mobilität: 275.441
13. Innovation und Forschung: 26.743
14. Statistiken und Zählungen: 2.456
15. Informatik und Digitalisierung: 1.139

Quelle:

<https://datastudio.google.com/reporting/0f7c4c59-bb44-44c8-9926-7491e0eef36e>

Die am häufigsten aufgesuchten Seiten waren im Jahr 2021 die Seiten des Coronavirus-Portals (rund ein Drittel der Seitenaufrufe): <https://datastudio.google.com/reporting/4c64e661-6619-43c6-a6c8-a74827b68613>

## Unterscheidung Plattformen [provinz.it](https://www.provinz.it) / [civis.bz.it](https://www.civis.bz.it) / Intranet (myNet)

Für das bessere Verständnis des digitalen Umfelds der Landesverwaltung wird an dieser Stelle auf die Unterscheidung zwischen den drei bestehenden Plattformen Landeswebportal ([provinz.bz.it](https://www.provinz.bz.it)), Civis (mit Mycivis) sowie Intranet (Mynet) hingewiesen. Jedes Portal erfüllt eine spezifische Aufgabe, wobei es Ausrichtung und Schnittstellenmanagement noch zu schärfen bzw. zu verbessern gilt.

Das von der Agentur für Presse und Kommunikation koordinierte Landeswebportal [www.provinz.bz.it](http://www.provinz.bz.it) ist nicht mit der Plattform der Dienste der öffentlichen Verwaltungen Südtirols [civis.bz.it](http://civis.bz.it) bzw. [mycivis](http://mycivis.it) (SPID-taugliche Dienste) zu verwechseln. Die beiden Portale sind 2017 aus dem ehemaligen Bürgernetz hervorgegangen.

Während das **Landeswebportal** als Einfallstor zur Südtiroler Landesverwaltung dient und gewissermaßen ein **Schaufenster mit dem Newsportal sowie Informationen** über Organisation, Tätigkeit, Initiativen, Themen und Angebote des Landes Südtirol bildet, wurde das **Portal Civis (mit MyCivis)** als **zentrale Dienstleistungsplattform der öffentlichen Verwaltungen** Südtirols konzipiert.

Das Landeswebportal ist heute das wichtigste Einfallstor zur Landesverwaltung mit rund 10 Mal so vielen Nutzerinnen und Nutzern wie Civis. Im Sinne des Servicegedankens und der Digitalisierung ist es das Ziel, parallel zur Migration und der damit verbundenen Optimierung des Landeswebportals neben der Weiterentwicklung auch die Ausrichtung der Dienstleistungsplattform [Civis.bz.it](http://Civis.bz.it) und die Koordination der beiden Portale im Rahmen einer Gesamtarchitektur zu stärken bzw. final umzusetzen. Ein Upgrade der Plattform ist im Rahmen der Strategie „Digital Now“ (Mission 1 PNRR) unter der Federführung der Abteilung 9 und SIAG geplant, wobei ein optimales Schnittstellenmanagement mit dem Landeswebportal (und den Portalen der anderen öffentlichen Körperschaften) wesentlich ist. Von Bedeutung sind dabei neben den technischen Aspekten vor allem auch eine körperschaftsübergreifende Governance und Rollenzuteilung für die Führung von Civis (nach dem Modell des Landeswebportals) sowie das künftige Branding und die Kommunikation des Projekts als zentrale Plattform der öffentlichen Dienste Südtirols.

Neben dem Landeswebportal [provinz.bz.it](http://provinz.bz.it) und der Dienstleistungsplattform Civis ist das **Intranet (myNet) die Kommunikations- bzw. Informationsplattform für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landesverwaltung**. Im Zuge der Migration des Landeswebportals in Kentico ist im Sinne der Verschlinkung und Integration der Inhalte geplant, alle Inhalte, die nur für die Kommunikation nach innen gedacht sind, ins Intranet zu verschieben.

\*\*\*\*

Con la delibera n. 1006 del 26 agosto 2014, la Giunta provinciale ha deciso di rilanciare il sito web dell'Amministrazione della Provincia autonoma di Bolzano, dotato di un proprio URL ([www.provincia.bz.it](http://www.provincia.bz.it)), con una struttura di 15 pagine tematiche, un nuovo layout e un design responsive. Il progetto si è concluso a marzo 2019.

Dal momento che il Content Management System "Open Text" e il sistema di gestione editoriale "Redas" allora utilizzati a breve non saranno più supportati tecnicamente, si rende ora necessario integrare il sito web provinciale nel nuovo Content Management System "Kentico". Questo "headless CMS" consente la presentazione e la gestione dei contenuti web secondo standard web elevati e attuali e soddisfa i criteri di qualità per il portale web provinciale indicati dalla Giunta nella delibera n. 858 del 22 ottobre 2019:

- qualità del contenuto (quality assurance);
- accessibilità (accessibility);
- leggibilità e usabilità (readability & usability),
- migliore reperibilità del contenuto sul web (Search Engine Optimisation - SEO).

La migrazione offre inoltre l'opportunità di riordinare, semplificare e snellire la struttura e i contenuti del portale.

### **Il progetto**

Il 17.03.2022 il Webboard (Direttore Generale, Direttore SIAG, Direttore Rip. 9 e Direttrice Rip. 44) ha approvato il progetto complessivo per l'integrazione di tutti i siti web, la struttura organizzativa necessaria

per effettuarlo e la spesa richiesta stimata in 1 milione di euro (relativa al periodo 2022-2024 – migrazione e redazione). La migrazione sarà coordinata da un direttivo composto dall’Agenzia per la stampa e la comunicazione (capo progetto), R9, SIAG e l'Ufficio Organizzazione. L'implementazione deve essere completata nel 2024 con una riprogettazione delle pagine del portale web provinciale secondo i criteri di semplificazione, accessibilità, leggibilità, facilità d'uso e ottimizzazione SEO. In quest’ottica nel 2022 verrà rivista anche l'impostazione della homepage.

Il numero di portali web sarà ridotto da circa 130 a circa 70 attraverso la rimozione di pagine obsolete o raramente visitate e la fusione di pagine esistenti dove opportuno. Le decisioni al riguardo saranno prese in consultazione con i dipartimenti e le ripartizioni coinvolte.

### **Risorse umane**

Per poter implementare con successo la migrazione del portale web provinciale, è necessaria la messa a disposizione di risorse umane interne ed esterne all’amministrazione provinciale.

- **In particolare, si tratta di Content Manager, Web Content Manager e Demand Manager.** Queste collaboratrici e questi collaboratori devono poter disporre del tempo necessario per ristrutturare, rivedere e inserire i contenuti nel nuovo CMS. Una comunicazione del Direttore generale sarà emessa dopo l'approvazione di questo promemoria. Le sfide nell'ambito del progetto sono in gran parte di natura redazionale: meglio sarà progettato il contenuto secondo i criteri sopra menzionati, più attraenti e accessibili saranno le informazioni dell'amministrazione provinciale agli occhi della popolazione altoatesina.
- A causa dell'insufficiente organico della redazione centrale (una persona invece delle tre previste dalla delibera n. 858 del 22 ottobre 2019), è necessario anche il **supporto di redattrici e redattori web e SEO esterne/i**. Se possibile, queste risorse dovrebbero essere finanziate attraverso i fondi PNRR disponibili per il Dipartimento 9 nell'ambito della strategia di digitalizzazione. La ricerca corrispondente è in corso.

### **Definizione delle priorità**

Nella definizione delle priorità del progetto, l'Agenzia per la stampa e la comunicazione raccomanda un approccio basato sull'evidenza secondo i dati di Google Analytics, dove l'attuazione concreta avviene in coordinamento con i referenti designati dei dipartimenti e delle ripartizioni. In base al numero di accessi (pagine viste) nel 2021, le aree tematiche del portale web provinciale sono classificate come segue:

1. Sicurezza e protezione civile: 10.102.718
2. Formazione e lingue: 3.534.138
3. Amministrazione: 1.950.503
4. Salute e benessere: 668.555
5. Lavoro ed economia: 660.965
6. Famiglia, sociale e comunità: 618.969
7. Agricoltura e foreste: 519.513
8. Costruire e abitare: 467.318
9. Arte e cultura: 362.522
10. Natura e ambiente: 350.225
11. Politica, diritto e relazioni esterne: 281.542
12. Turismo e mobilità: 275.441
13. Innovazione e ricerca: 26.743
14. Statistiche e censimenti: 2.456
15. Informatica e digitalizzazione: 1.139

Fonte:

<https://datastudio.google.com/reporting/0f7c4c59-bb44-44c8-9926-7491e0eef36e>

Le pagine più visitate nel 2021 sono state quelle del portale sul Coronavirus (circa un terzo delle pagine viste):

<https://datastudio.google.com/reporting/4c64e661-6619-43c6-a6c8-a74827b68613>

### **Distinzione piattaforme provincia.it / civis.bz.it / Intranet (myNet)**

Per una maggiore comprensione dell'ambiente digitale dell'amministrazione provinciale, si specifica qui la differenza tra le tre piattaforme esistenti, il portale **web provinciale (provinz.bz.it)**, **Civis** (con Mycivis) e la intranet (**Mynet**). Ogni portale svolge un compito specifico, per cui l'allineamento e la gestione delle interfacce devono ancora essere affinate o migliorate. Il portale web provinciale [www.provincia.bz.it](http://www.provincia.bz.it), coordinato dall'Agenzia per la stampa e la comunicazione, non deve essere confuso con la piattaforma dei servizi delle pubbliche amministrazioni altoatesine [civis.bz.it](http://civis.bz.it) o [mycivis](http://mycivis) (servizi accessibili con SPID).

I due portali sono nati nel 2017 da quella che a suo tempo era denominata rete civica. Mentre il **portale web provinciale** funge da porta d'accesso all'amministrazione provinciale e, in una certa misura, costituisce una **vetrina con tutte le notizie (portale delle news) e le informazioni sull'organizzazione**, le attività, le iniziative, i temi e le offerte della Provincia autonoma di Bolzano, il **portale Civis** (con MyCivis) è concepito come una **piattaforma centrale di servizi delle amministrazioni pubbliche dell'Alto Adige**.

Oggi, il portale web provinciale è la porta d'accesso più importante per l'amministrazione provinciale con circa 10 volte più utenti di Civis. In un'ottica di servizio e di digitalizzazione, è auspicabile che Civis sia rafforzato e diventi effettivamente il punto di contatto centrale per le cittadine e i cittadini della Provincia autonoma di Bolzano attraverso una comunicazione mirata. A tal fine è in fase di programmazione un aggiornamento della piattaforma nell'ambito della strategia "Digital Now" (Missione 1 PNRR) sotto la guida del Dipartimento 9 e di SIAG. In tale contesto sarà fondamentale una gestione ottimale dell'interfaccia con il portale web provinciale (e i portali web degli altri enti pubblici). Oltre alle sfide tecniche occorre poi considerare la struttura organizzativa (con il coinvolgimento di tutti gli enti interessati) e una ripartizione dei ruoli e responsabilità chiara e trasversale per la gestione di Civis (secondo il modello del portale web provinciale), così come il futuro branding e la comunicazione del progetto come piattaforma centrale dei servizi pubblici in Alto Adige.

Oltre al portale web provinciale [provinz.bz.it](http://provinz.bz.it) e Civis, la **intranet (myNet)** è la **piattaforma di comunicazione e informazione per i dipendenti dell'amministrazione provinciale**. Nel corso della migrazione del portale web provinciale a Kentico, si prevede di spostare tutti i contenuti che sono destinati solo alla comunicazione interna alla intranet al fine di razionalizzare e integrare i contenuti.

<b>Ausgaben - Spese</b>	250.000 Euro jährlich im Rahmen des IT-Jahresprogramms (2022- 2024) zzgl. Mittel für externe Webredaktion (Budget LPA)	<b>Personal Personale</b>
	250.000 euro all'anno come parte del programma IT annuale (2022- 2024) più i fondi per la redazione web esterna (budget LPA)	
<input checked="" type="checkbox"/> JA Kapitel – Sì capitoli (bereits vorhanden)		NEIN – NO
<input type="checkbox"/> JA Reservefonds – Sì fondo di riserva		<input type="checkbox"/> JA Ressorts – Sì Dipartimenti
		<input type="checkbox"/> JA weitere Ressourcen – Sì ulteriori risorse

## Vorgeschlagene Entscheidungen – Decisioni proposte

### Interne Ressourcen

Die Landesregierung befürwortet die vorgeschlagene Vorgehensweise für die Integration des Landeswebportals [www.provinz.bz.it](http://www.provinz.bz.it) ins neue CMS „Kentico“. Da es sich um ein strategisches Projekt handelt, das von Aktualität und Dringlichkeit ist, werden die Abteilungsdirektoren verpflichtet, die erforderlichen Personalressourcen (Content Manager und Web Content Manager) innerhalb der Abteilungen bereitzustellen bzw. mit dem nötigen Zeitbudget auszustatten, damit die Umsetzung der Migration im vorgegebenen Zeitraum erfolgen kann. Nach Genehmigung des Vermerks erfolgt eine entsprechende Mitteilung des Generaldirektors an die Direktorinnen und Direktoren.

### Externe Ressourcen

Um die Qualität und Einheitlichkeit bei der Umsetzung zu gewährleisten, organisiert die LPA einen spezialisierten externen Support in Form von WEB- bzw. SEO-Writern zur Unterstützung der Abteilungen bei der Umsetzung des Projekts.

\*\*\*

### Risorse interne

La Giunta provinciale approva l'approccio proposto per l'integrazione del portale web provinciale [www.provincia.bz.it](http://www.provincia.bz.it) nel nuovo CMS "Kentico". Poiché si tratta di un progetto strategico tempestivo e urgente, i direttori dei dipartimenti dovranno mettere a disposizione le risorse umane necessarie (content manager e web content manager) all'interno dei dipartimenti o fornire il budget di tempo necessario in modo che l'implementazione della migrazione possa avvenire nei tempi previsti. Dopo l'approvazione del promemoria, il Direttore Generale ne darà comunicazione alle direttrici e ai direttori.

### Risorse esterne

Per garantire la qualità e la coerenza nell'attuazione, l'Agenzia per la stampa e la comunicazione organizza un supporto esterno specializzato sotto forma di redattori WEB o SEO per assistere le ripartizioni nell'attuazione del progetto.

---

Die Führungskraft | La Dirigente

---

Der Landesrat | L'Assessore