Bedeutung des eGovernment-Projektes für die Liechtensteinische Landesverwaltung mit Ausblick auf die weitere Entwicklung unter www.llv.li

---

eGovernment im internationalen Überblick

Im Juni 2000 haben die EU-Staaten am Gipfel in Portugal den Aktionsplan „eine Informationsgesellschaft für alle“ verabschiedet. Sie definieren darin eine ganze Reihe von Massnahmen, mit denen die EU-Länder fit und konkurrenzfähig für das Informationszeitalter gemacht werden sollen. Dazu gehört insbesondere, dass alle Mitgliedstaaten bis 2003 einen allgemeinen elektronischen Zugang zu den wichtigsten grundlegenden öffentlichen Diensten sicherstellen. Gemäss einer kürzlich veröffentlichten Studie sind nämlich die führenden Staaten in Sachen eGovernment USA , Singapur, Australien und Kanada. In den ersten 20 Rängen gibt es nur gerade 8 europäische Staaten.

Unsere Nachbarstaaten haben unterschiedlich auf diese Herausforderung reagiert. In der Bundesrepublik Deutschland ist das eGovernment erst auf die Initiative „Internet für alle“ der Bundesregierung im September 2000 konkretisiert worden. Österreich hingegen beschäftigt sich seit ca. 7 Jahren mit dem Thema und betreibt auch schon seit längerem ein Portal (help.gv.at), das sich an den Lebenslagen orientiert und einen sehr interessanten und umfassenden Ansatz darstellt.

Die Strategieentwicklung in der Schweiz ist unterschiedlich. Bedingt durch den Föderalismus gibt es in einigen Städten und Kantonen fortgeschrittene Ansätze. Auf Bundesebene ist vor allem das Schlüsselprojekt „guichet virtuel“ zu erwähnen.

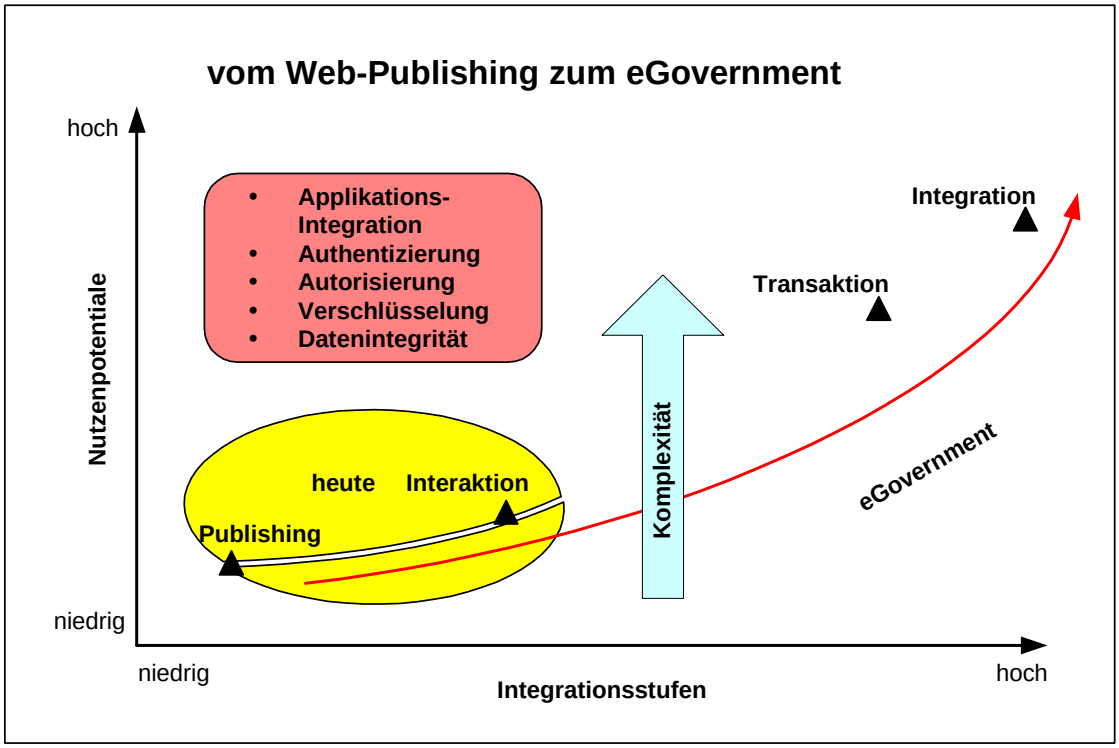
Verwaltungsportal/Bedeutung für die Landesverwaltung

Die Vorgängerregierung hatte ein Projekt eLiechtenstein mit einem breiten Ansatz geplant. Dieses wurde nicht mehr weiterverfolgt und dafür zwei konkrete Projekte, das Liechtenstein-Portal (www.liechtenstein.li) und das Verwaltungsportal (www.llv.li) lanciert. Das Liechtenstein-Portal ist seit Januar 2002 aufgeschaltet. Daneben gibt es seit Jahren eine Intranetlösung für die Liechtensteinische Landesverwaltung.

Die beiden Projekte haben unterschiedliche Zielsetzungen und sprechen auch andere Zielgruppen an. Das Liechtensteinportal stellt das Land in seiner ganzen Vielfalt dar und ist vor allem nach aussen gerichtet. Das Verwaltungsportal hingegen stellt Informationen und Dienstleistungen der Landesverwaltung über das Internet zur Verfügung und ist deshalb vorwiegend nach innen gerichtet. Durch diese unterschiedliche Ausrichtung ergänzen sich die beiden Portale.

Die Nutzung von Internet-Technologien gehört heute zu einer modernen und effizienten Verwaltung. Der Aufbau und die Einführung des eGovernment in der Landesverwaltung ist in die klassischen vier Phasen gegliedert:

- Information,
- Interaktion,
- Transaktion und
- Integration.



Der heutige eGovernment-Ansatz, also die Variante „Kanu“, bewegt sich in den ersten beiden Segmenten. Es geht beim ersten Auftritt primär um die Informationsvermittlung rsp. –beschaffung, aber auch bereits um Interaktion, d.h. um die zeitunabhängige Abbildung einfacher elektronischer Prozesse zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern.

Die Projektphase Transaktion würde bedeuten, dass Formulare elektronisch zuhause ausgefüllt und diese an die Verwaltung elektronisch übermittelt werden können. Das Formular würde aber nach wie vor von einem Sachbearbeiter entgegengenommen und der entsprechende Prozess (diesmal ohne Medienbruch) angestossen. Bei der letzten Projektstufe Integration würde der Kunde oder die Kundin den Prozess direkt anstossen, d.h. es gibt einen direkten Zugang zu den Produktivsystemen der Landesverwaltung. Auch umgekehrt wäre es denkbar, dass der Kunde elektronisch von den Systemen der Landesverwaltung angesprochen wird, beispielsweise um ein elektronisches Passbild zu senden. Die Kunden hätten dann auch die Möglichkeit, den Status ihres Auftrages direkt abzufragen. Dies führt zu einer sehr grossen

Transparenz gegen aussen, weshalb man in diesem Zusammenhang den Begriff der „gläsernen Verwaltung“ verwendet.

Es liegt auf der Hand, dass die beiden Stufen Transaktion und Integration grosse rechtliche und technische Fragen aufwerfen. Die Identität der Kundin oder des Kunden muss eindeutig, der Datenverkehr muss sicher und die Systeme der Landesverwaltung gesichert sein. Die Realisierung dieser beiden Stufen ist die nächste, grosse Herausforderung im Rahmen des eGovernment-Projekts. Es macht auch hier Sinn, zuerst die Entwicklungen bei anderen, grösseren Projekten abzuwarten um dann von den Vorarbeiten und Erfahrungen zu profitieren.

Bei aller Theorie und Technik darf der Mensch nicht ausser acht gelassen werden. Es wird nach wie vor Kundinnen und Kunden geben, die nicht über einen Internet-Zugang verfügen. Hier kann mit neuen technischen Entwicklungen (z.B. WAP-Technologie) noch viel getan werden, dennoch wird es vor allem bei unseren überschaubaren Verhältnissen nach wie vor eine klassische Form der Verwaltungsarbeit im Sinne von Schaltern und direktem Kontakt geben. Dies haben auch Erfahrungen in den vergangenen Jahren mit der Internet-Technologie vor allem bei Online-Shops gezeigt. Die Kundinnen und Kunden sind sehr selektiv und auch eine Top-Seite kann den persönlichen Kontakt und das „Einkaufserlebnis“ nicht ersetzen. Das eGovernment ist deshalb für längere Zeit als zusätzliches Angebot zu betrachten und nicht als Ersatz für bisherige Dienstleistungen.

Dennoch wird das eGovernment-Projekt die Liechtensteinische Landesverwaltung in den nächsten Jahren nachhaltig prägen und auch verändern. Mit dem Internet-Auftritt werden nämlich die Amtsstellen rund um die Uhr erreichbar sein und nicht nur zu den klassischen Schalterstunden. Dies bedingt im Hintergrund organisatorische Änderungen, weil die Fragen und Wünsche der Kundinnen und Kunden auch entgegengenommen und bearbeitet werden müssen. Weitaus grössere Veränderungen wird die Prozessorientierung mit sich bringen. Bereits in den ersten beiden Stufen mussten amtsübergreifende Prozesse koordiniert und abgestimmt werden. Wenn es dann um die Stufen Transaktion resp. Integration geht, sind diese Prozesse amtsübergreifend zu konzipieren und elektronisch umzusetzen. Die Kundinnen und Kunden treten nämlich mit einem bestimmten Anliegen an das Verwaltungsportal und möchten sich nicht mehr darum kümmern müssen, welche Amtsstelle dafür zuständig ist. Daher auch die Orientierung an Lebenslagen und nicht an klassischer Amtsstellen. Das setzt natürlich auch eine einheitliche, grafische Oberfläche und Navigation innerhalb des Verwaltungsportals voraus. Es wird also nicht mehr unterschiedliche homepages der einzelnen Amtsstellen geben, in Zukunft präsentieren sich alle Amtsstellen in **einem** Gefäss, dem Verwaltungsportal **www.llv.li.**

Diese Denkweise wird die Organisation der Landesverwaltung gezwungenermassen verändern. Das eGovernment wird zu einer Führungsaufgabe für die Amtsleiterinnen und Amtsleiter. Den einzelnen Amtsstellen werden Mittel und Werkzeuge zur

Verfügung gestellt, mit denen sie das Informationsangebot aktualisieren und erweitern können. Das eGovernment wird aber auch dazu führen, dass man die Landesverwaltung vermehrt als ganzheitliches Gebilde betrachtet und nicht mehr die einzelne Amtsstelle im Vordergrund steht. Zusammen mit dem Start des Verwaltungsportals gibt es deshalb eine kleine Marketingaktion. Wir möchten damit die Landesverwaltung als Ganzes und ihr breites Dienstleistungsangebot bewusst vermarkten und auch unser Portal bei den Bürgerinnen und Bürgern verankern.

Auch die Verwaltung wird vom eGovernment profitieren. Durch den umfassenden Auftritt sollten sich viele Rückfragen erübrigen. Formulare können direkt zuhause ausgefüllt und übermittelt werden. Angaben kommen in einem nächsten Schritt bereits elektronisch und müssen nicht mehr erfasst werden. Die breite Information sollte zu mehr Transparenz führen, sodass die Landesverwaltung nicht mehr als ein anonymes Gebilde wahrgenommen wird. Mittelfristig wird das eGovernment auch zu einer Beschleunigung der Prozessabwicklung führen und damit die rationelle Geschäftsführung sicherstellen. Die elektronischen Verwaltungsprozesse mit den Bürgerinnen und Bürgern, der Privatwirtschaft und anderen Verwaltungen können somit effizient und amtsunabhängig abgewickelt werden. Das eGovernment-Projekt wird also auch einen Betrag zur Rationalisierung der Verwaltung und damit zur Stabilisierung des Personalbestandes leisten.

Was kann man in den nächsten Monaten erwarten?

Bis zur Realisierung der nächsten Etappe des eGovernment zur Abdeckung der Stufen Transaktion und Integration wird das Informationsangebot laufend ausgebaut. Gemäss unserer Strategie soll der weitere Ausbau nicht „technikgetrieben“ sein, sondern sich an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden orientieren.

Es laufen bereits einige Projekte mit denen das Angebot wesentlich ergänzt werden kann. Im Laufe der nächsten Monate ist mit folgenden Erweiterungen zu rechnen:

- Übernahme der im FirstLink dargestellten Amtsstellen in das neue Design
- Integration weiterer Amtsstellen mit umfassenden Informationsangebot inkl. Lebenslagen gemäss der Darstellung der Pilotämter
- Abgrenzung/Ergänzung zum Liechtenstein-Portal
- Integration des LIS/GIS-Projektes (Land-Informatiossystem/Geografisches Informationssystem)
- Berichte und Anträge der Regierung/Landtagsprotokolle/Gesetzesdatenbank.

Bei verschiedenen Projekten wie z.B. der Neurealisierung der Steuerlösung ist die Anbindung an das Verwaltungsportal ein integrierender Bestandteil, sodass mittelfristig einige interessante Erweiterungen zu erwarten sind. Aber ganz möchten wir die Katze doch nicht aus dem Sack lassen, die eine oder andere Überraschung wollen wir Ihnen heute noch nicht preisgeben.

Dank

Der Terminplan war ambitiös und es bedurfte grosser Anstrengungen aller Projektbeteiligten. Ich möchte mich deshalb bei allen Projektbeteiligten, vor allem bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Pilotämter aber auch der Informatik herzlich für den grossen und zusätzlichen Einsatz bedanken. Ein Dank auch an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Firma Kyberna sowie an den Projektleiter Felix Lämmler, der die nicht leichte Aufgabe des Gesamt-Projektmanagements inne hatte.

Das eGovernment-Projekt hat eine grosse Mehrarbeit mit sich gebracht. Ich bin sehr stolz darauf, dass wir dieses Projekt in dieser sehr kurzen Zeit realisieren konnten. Besonders stolz bin ich aber, dass wir dies zum grössten Teil mit eigenen Kräften umsetzen konnten.

Wir werden dafür belohnt, weil wir ab sofort in der europäischen eGovernment-Szene präsent sind und dies gemessen am Angebot mit bescheidenem finanziellem Aufwand. Unsere Ressourcen lassen es nicht zu, dass wir ambitiöse Vorzeigeanwendungen mit kleinem Nutzen realisieren. Der Ansatz des „best practice“ ist für uns der richtige. Wir wollen und werden von den Erfahrungen und Entwicklungen anderer profitieren. Damit und mit unserem Ehrgeiz werden wir in den nächsten Monaten und Jahren einige Konkurrenten hinter uns lassen und uns einen Spitzenplatz bei den eGovernment-Ranglisten erarbeiten. Denn mit einem effektiven und modernen eGovernment-Auftritt können die Anstrengungen der „Standortentwicklung“ markant unterstützt werden, ganz nach dem Motto „Liechtenstein ist auch im Bereich eGovernment vorne dabei und technologisch zeitgemäss“.

Januar 2003/P.Mella