

# Ämterübergreifendes Content-Management bei E-Government-Applikationen

Martin Steinmann

## In Kürze:

Mitte Februar 2004 wurde KMUAdmin online geschaltet und wird seither rege genutzt. Dieser Dienst für Gründer war nur dank der ämterübergreifenden Zusammenarbeit von seco, Bundesamt für Justiz, Eidg. Steuerverwaltung und Bundesamt für Sozialversicherungen möglich.

Weil es sich bei der Unternehmensgründung um ein komplexes Thema handelt, mit dem die wenigsten Nutzer vertraut sind, kommt der Gestaltung des Contents eine wichtige Rolle zu.

Im Verlaufe des für seine Grösse und Tiefe erstmaligen und wegweisenden Projekts galt es, einerseits die Interessen der einzelnen Ämter zu wahren. Andererseits konnte das Gesamtziel nur durch gegenseitige Annäherung erreicht werden.

Mit dem Gelingen des Projekts wurde nicht nur der Beweis erbracht, dass ämterübergreifende Zusammenarbeit funktionieren kann, sondern auch eine gute Basis für weitere Schritte gelegt.

*Martin Steinmann, Betriebsökonom HWV MBA, Inhaber Firmament Management Beratungen, Schliern, [martin.steinmann@firmament.ch](mailto:martin.steinmann@firmament.ch)*

## Ämterübergreifende Angebote werden zunehmen

Die gute Nachricht zuerst: Es ist möglich, und es lohnt sich, ämterübergreifende Leistungen zu gestalten. Aber: Der Weg dazu ist anstrengend und noch nicht etabliert. Wozu dient das Ganze?

Die klassische Organisationsstruktur mit thematischen Hoheiten mag in vielen Fällen sinnvoll sein, wenn zum Beispiel alle Steuerspezialisten in einer Steuerverwaltung zusammengefasst werden. Etliche Aktivitäten der Bürger betreffen aber mehrere Verwaltungsstellen gleichzeitig und verlaufen nicht genau entlang der organisatorischen Verantwortung. Ein Wohnortwechsel oder eine Unternehmensgründung machen dies sehr deutlich.

Die Koordination solch übergreifender Themen leidet darunter, dass jede Verwaltungseinheit ihre Arbeit zu optimieren versucht. Die Folgen für den Bürger sind zeitraubende Doppelspurigkeiten oder eine Unsicherheit über die Zuständigkeit.

Dank dem Internet ist es möglich, ämterübergreifende Aktivitäten zu einem gemeinsamen Angebot zusammen zu fassen ohne die Führungsstruktur anzutasten. Der Mehrwert erschöpft sich nicht im Zusammenfügen zu einem Paket unter neuer Etikette. Beim Design fallen Brüche in der Verarbeitung oder eine uneinheitliche Bewertung der Daten sofort auf und können aufeinander abgestimmt werden. Im Idealfall wird die neue, konsolidierte Leistung vom Benutzer als natürlich zusammenhängend empfunden.

## Das Angebot KMUAdmin

Gründer finden seit Mitte Februar 2004 auf [www.kmuadmin.ch](http://www.kmuadmin.ch) ein Hilfsmittel zur Anmeldung ihres Unternehmens bei Handelsregister, AHV und Mehrwertsteuer.

KMUAdmin hat im Gegensatz zu anderen E-Government-Angeboten nicht bloss Informationen aus bestehenden Quellen zusammengelinkt, sondern zu einem eigenständigen Ganzen zusammengefügt. Der Transaktions- nimmt gegenüber dem

Informationsteil eine dominante Stellung ein. Der Gründer erfasst in mehreren Schritten seine Angaben und kann am Schluss die Anmeldung auslösen. Er fühlt sich durch den geführten Prozess mit den Zusatzinformationen sicherer und hat die Gewissheit, mehrfach benötigte Daten nur einmal erfassen zu müssen. Die beteiligten Ämter ihrerseits erhalten dank eingebauter Plausibilitätsprüfungen weniger fehlerhafte Daten und verkleinern ihren Nachfrageaufwand.

## Verschiedene Content-Arten

Durch das reichhaltige Angebot von KMUAdmin fallen die unterschiedlichsten Arten von Content an, welche in einem CMS<sup>1</sup> verwaltet werden müssen. Wir verwenden zwei Arten von Seiten, die sich im Aufbau unterscheiden und jeweils mehrere Textelemente enthalten:

Am bekanntesten sind die reinen Textseiten, welche als Tabellen oder als dreispaltiger Fliesstext angezeigt werden. Darin können auch Bilder eingebettet sein.

Daneben kennen wir bei KMUAdmin sog. applikatorische Seiten, welche aktive Elemente enthalten. Dies können ein Eingabefeld, eine Checkbox, ein „Weiter“-Button o.ä. sein. Diese Seiten stehen nicht für sich allein, sondern in einer bestimmten Abfolge. Sie beinhalten Erklärungstexte zu den Ausfüllschritten. Die vier wichtigsten sind: 1. Labels (Beschriftung der Eingabefelder), 2. Help-Texte zu den Eingabefeldern, 3. In der rechten Spalte Erklärungstexte zum übergeordneten Thema oder konkrete Fallbeispiele. 4. Gibt es sogar individuellen, dynamischen Content, der von den Benutzerangaben gesteuert wird (z.B. Einblenden des zuständigen Kantonalen Amtes).

Weshalb diese Vielfalt? Eine Unternehmensgründung ist für die Meisten nicht gerade alltäglich. Viele Formulierungen müssen sorgfältig abge-

<sup>1</sup> Ein Content Management System (CMS) hat die Aufgabe, beim Aufruf einer Seite durch den Browser die passenden (Text-)bausteine und Formatierungen zu liefern, aus denen die für den Benutzer sichtbare Seite am Bildschirm zusammengesetzt wird.

fasst werden, weil sie eine rechtliche Wirkung haben. Diese erhöhte Komplexität hat uns dazu bewogen, den Benutzer auf den verschiedensten Kanälen anzusprechen und ihm Hilfestellungen zu bieten.

### Die Herausforderung

All diese Textelemente mussten erstellt und untereinander abgestimmt werden, um die Verständlichkeit sicherzustellen. Weil Content und Applikation eine Einheit bilden müssen, waren die bereits auf den Homepages der betroffenen Ämter bestehenden Texte eine gute Vorlage, mussten aber angepasst werden.

Die grossen Herausforderungen in einem ämterübergreifenden Projekt sind weniger technischer als kultureller Natur. Eine Grundvoraussetzung für das Gelingen ist eine offene Haltung gegenüber neuen Lösungen und eine echte Zusammenarbeit im Team. Es braucht das Vertrauen, sich einbringen zu können. Der gemeinsame neue Brand KMUadmin hat dazu beigetragen.

### Benutzerfreundlicher Content

Oft sind Kompromisse bei der Wortwahl gefordert. Intern vertraute Begriffe müssen zugunsten einer einheitlichen Bezeichnung aufgegeben werden. Auch die Formulierung der Texte sollte nicht zu stark variieren. Fachbegriffe und Satzlänge haben einen direkten Einfluss auf die Lesegeschwindigkeit und die Verständlichkeit.

Erschwerend kam die Tendenz dazu, die Sachverhalte umfassend darzustellen und alle denkbaren Fälle zu erwähnen. Mit zunehmender Projektdauer stieg der Mut zu Vereinfachungen, die das Textvolumen verringert und damit die Leserlichkeit erhöht haben.

Dass sich der Content an die klar definierte Zielgruppe der Gründer richtet, hat die Erstellung wesentlich erleichtert. Hingegen fiel es schwer, die ämterzentrierte Sicht abzulegen und den Vorteil des Benutzers in den Vordergrund zu stellen. Es geht

nicht darum, ihm das Amt erklären zu wollen, sondern nur soviel Information mitzugeben, dass er seine Pflichtübung rasch hinter sich bringen kann. Es ist eine Gratwanderung, eine verständliche Formulierung zu finden, welche nicht zu populär sondern seriös klingt, wie es von einer Amtsstelle erwartet wird.

### Die Rolle des Content Managers

Die koordinierende Rolle des Content Managers ist nicht zu unterschätzen. Er berät die Autoren, definiert die geeigneten Raster und konsolidiert die Texte über mehrere Fachbereiche hinweg.

Viele detaillierte Aussagen müssen abstrahiert, verdichtet und kundengerecht aufbereitet werden. Im Falle von KMUadmin waren etliche Iterationsschritte notwendig, um die unterschiedlichen Bedürfnisse und Ansichten der Ämter abzugleichen.

Der Content leistet einen wichtigen Beitrag zur Nutzbarkeit einer Applikation. Der Moderation und dem Reifungsprozess ist daher grosse Aufmerksamkeit zu schenken.

### Der Weg zum Ziel

Zu Beginn wurden anhand von Storyboards (drehbuchartiger Ablauf mit Bildschirmskizzen) Stichworte gesammelt und parallel dazu ein Glossar für die häufigsten Begriffe erstellt. Anschliessend erfolgte die Ausformulierung des Contents und zwar direkt an den inzwischen programmierten „leeren“ Seiten.

Die Formatierungen des Contents sind bei der Erfassung und bei der Umsetzung am Bildschirm unterschiedlich. Daher hat sich das direkte Einpflegen ins CMS und parallele Kontrollieren der Darstellung an einem Browser als die effizientere Methode erwiesen, als wenn der Content zuerst offline in Behältern vorbereitet wird. Die Platzverhältnisse können an der konkreten Seite besser abgeschätzt werden und auch die inhaltliche Abstimmung zwischen Applikation und Content fällt leichter.

Um den Redaktoren der Ämter einen autonomen Zugriff auf ihren Content zu ermöglichen, wurde das CMS in mehrere logische Bereiche aufgeteilt. Für den allgemein gültigen Bereich blieb die Berechtigung beim *seco*, das u.a. mit einem Redaktionshandbuch die „*unité de doctrine*“ sicherte.

Empfehlenswert war ferner, den gesamten Content dem gleichen Übersetzer zu übertragen, wobei dies ein breites Fachwissen beim Übersetzer voraussetzt.

Nach der formellen Abnahme wurde der Content gemeinsam mit der Plattform online geschaltet.

### Schlussfolgerungen und nächste Schritte

KMUadmin beweist, dass mit ämterübergreifender Zusammenarbeit eine funktionierende Lösung möglich ist, die die Einzelnen alleine nie geschafft hätten.

Weil ein solch übergeordnetes und erfolgreiches Vorhaben schnell im Konflikt mit internen Angeboten des einzelnen Amtes stehen kann, ist eine starke Rückendeckung aus dem Management unverzichtbar.

Nebst dem geschaffenen Produkt KMUadmin sind eine Reihe nicht zu vernachlässigender Zusatznutzen angefallen: Besseres Verständnis für die Bedürfnisse anderer Verwaltungsstellen, aber auch wertvolle Impulse für die eigene Tätigkeit, wie das Hinterfragen der eigenen Prozesse und Anforderungen.

Die grosse Chance liegt nun darin, nicht nach dem ersten Schritt (elektronische Datenerhebung) stehen zu bleiben, sondern die Datenweiterverarbeitung innerhalb der Verwaltung anpacken. Vereinfachungen führen meist zu leichteren Erhebungsformularen. Durch die gestiegene Transparenz bei den nachgelagerten Schritten wäre es theoretisch sogar möglich, im Sinne einer bürgernahen Verwaltung den amtsinternen Stand von Entscheidung und Weiterverarbeitung online sichtbar zu machen.

