

CNO – NETZWERK 2010



**Electronic Publishing:
Publikationen für diverse Ausgabe-
formen schnell im Team erstellen**



Kanton Basel-Stadt

4teamwork.ch

Inhalt

1	Öffentliche Verwaltungen	4
1.1	Verwaltung des Kantons Basel-Stadt	4
1.2	Verwaltung des Kantons Zug	4
2	Informationen erfassen, aufbereiten, publizieren	5
2.1	Die parlamentarische Berichtserstattung im Kanton Basel-Stadt	5
2.2	Das Personalhandbuch des Kantons Zug	6
3	Kollaborative und workflow-unterstützte Texterstellung	7
3.1	Informationen erfassen	7
3.2	Informationen aufbereiten	8
3.3	Informationen publizieren	9
4	Schnelle Publikation in diversen Ausgabeformen	10
4.1	Einheitliche Berichte schneller erstellt	10
4.2	Dynamische Publikation	11

Im Chief Networking Officer Netzwerk erforschen und entwickeln wir Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und der Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Mit Chief Networking Officer (CNO) ist jene Person gemeint, die in der Geschäftsleitung die Verantwortung für die Vernetzung des Unternehmens mit Kunden, Lieferanten und Partnern übernimmt. Der oder die CNO unterstützt unternehmensinterne und betriebsübergreifende Geschäftsprozesse mit Informatik und Telekommunikation, damit die beteiligten Mitarbeitenden effizient und effektiv zusammenarbeiten können.

Als Sponsoren unterstützen das CNO Netzwerk 2010:

- GARAIO AG (www.garaio.com)
- Glaux Soft AG – evidence (www.glauxsoft.ch)
- isolutions AG (www.isolutions.ch)
- Netcetera (www.netcetera.ch)
- Ruf Informatik AG (www.ruf.ch)
- SQS Software Quality Systems AG (www.sqs-group.ch)
- Software Improvement Group AG (www.sig.eu)

Wissenschaftliche Partner des CNO Netzwerks 2010 sind: IOP Universität Bern, IWI Universität Bern; IfM Universität St. Gallen; ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Winterthur; Schmalenbach-Gesellschaft

Verbandspartner des CNO Netzwerks 2010 sind: simsa; Swiss Marketing SMC; Win-Link; SWICO; internet-briefing.ch; INNO+Swiss (IFJ/venturelab); asut; SWICO

Medienpartner des CNO Netzwerks 2010 sind: Netzmedien; IT Business; ICT in Finance; inside-it

1 Öffentliche Verwaltungen

Verwaltungen müssen verschiedenste Informationen regelmässig und wiederholt erfassen, aufbereiten und publizieren. Die vorliegende Fallstudie zeigt exemplarisch an den Verwaltungen des Kantons Zug sowie des Kantons Basel-Stadt, wie sie diese Anforderung mit Electronic Publishing lösen: Der Kanton Basel-Stadt erstellt die parlamentarische Berichtserstattung mit geringerem Aufwand – und steigert gleichzeitig die Professionalität der Publikation. Der Kanton Zug stellt allen seinen Mitarbeitenden ein stets aktuelles Personalhandbuch zur Verfügung.

1.1 Verwaltung des Kantons Basel-Stadt

Die Verwaltung des Kantons Basel-Stadt muss mit einem Budget von rund 4 Mia. Schweizer Franken öffentliche Dienstleistungen in den Bereichen Bildung, Gesundheit, Sicherheit, Wirtschaft und Kultur bereitstellen und dabei die Entwicklungsziele des Regierungsrates (z.B. im Rahmen des internationalen Standortwettbewerbs) umsetzen. Dafür muss die Kantonalverwaltung Informationen zu Jahresrechnung und Budget der einzelnen Dienststellen zusammentragen, damit das Parlament die Jahresrechnung des vergangenen Fiskaljahres prüfen und über das Budget für das Folgejahr beschliessen kann.

1.2 Verwaltung des Kantons Zug

Die Kantonalverwaltung Zug beschäftigt in ihren rund 60 Ämtern mehr als 1'600 Mitarbeitende. Der Regierungsrat hat im Rahmen seiner Strategie 2010 bis 2018 „Mit Zug einen Schritt voraus“ ein Leitbild definiert, das die sowohl nach aussen wie auch nach innen geltenden Werte von professioneller, speditiver und bürgernaher Dienstleistung der Mitarbeitenden spiegelt. Vor diesem Hintergrund nimmt die Personalstrategie des Regierungsrates vom Dezember 2008, an deren Umsetzung das Personalamt des Kantons Zug massgeblich beteiligt ist, eine zentrale Rolle ein. Als Querschnittsamt beliefert es nebst der üblichen Unterstützung im Personalalltag alle Ämter mit Informationen zu Personalfragen. Zu diesem Zweck publiziert es das Personalhandbuch, in dem alle relevanten Vorgaben, die den Personalbereich tangieren, zusammengefasst und ausgeführt werden.

Ansprechpartner	Unternehmen	Funktion
Peter Schwendener Roland Britt	Kanton Basel-Stadt Kanton Zug	Leiter Finanzverwaltung Personalamt
Bernhard Bühlmann	4teamwork GmbH	Geschäftsführer
Dilip Vimalassery	sieber&partners	Autor

Abbildung 1: Ansprechpersonen

2 Informationen erfassen, aufbereiten, publizieren

Bei der Erstellung von Publikationen kann man drei Phasen unterscheiden: das Erfassen, das Aufbereiten und das Publizieren (vgl. Abbildung 2).

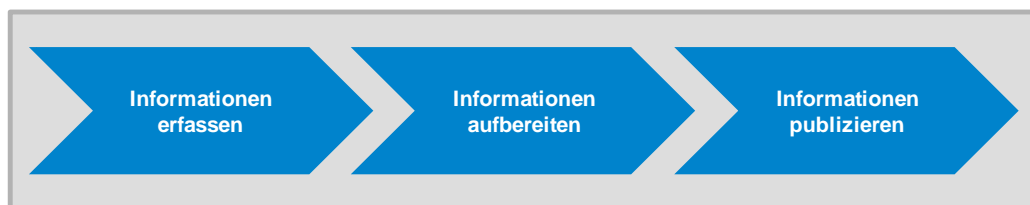


Abbildung 2: Phasen bei der Erstellung von Publikationen.

- **Informationen erfassen:** Die Herausforderung ist oft in Verwaltungen, dass die Informationen von verschiedenen Quellen zusammengetragen werden müssen. Die Koordination ist umso schwieriger, je dezentraler die Informationen verteilt sind. Zusätzlich steigt der Koordinationsaufwand, je mehr Stellen für das Einholen der Informationen zuständig sind.
- **Informationen aufbereiten:** Die Herausforderung vieler Verwaltungen in dieser Phase ist, die erfassten Informationen zu konsolidieren und in eine einheitliche Form zu bringen. Das gilt sowohl für die inhaltliche Strukturierung wie auch für das Layout.
- **Informationen publizieren:** Die aufbereiteten Informationen müssen zielgruppengerecht in verschiedenen Ausgabenformen veröffentlicht werden.

Die beiden Beispiele Basel-Stadt und Zug weisen unterschiedliche Anforderungen bei der Erstellung einer Publikation auf: Während der Kanton Basel-Stadt bei der Erstellung von Budget und Jahresbericht Herausforderungen in den Phasen Informationserfassung und Informationsaufbereitung zu bewältigen hat, liegt die Herausforderung beim Personalhandbuch des Kantons Zug vor allem in der Phase der Publikation. Zusammengefasst zeigen die beiden Cases Lösungsszenarien für den gesamten Publikationserstellungsprozess.

2.1 Die parlamentarische Berichtserstattung im Kanton Basel-Stadt

Per Gesetz muss die Regierung dem Parlament jährlich im Herbst einen Budgetbericht unterbreiten. Dabei handelt es sich um ein Dokument für den Grossen Rat, das als Entscheidungsgrundlage für das Budget des nächsten Jahres dient. Nach Abschluss eines Fiskaljahres muss die Regierung zusätzlich einen Jahresbericht veröffentlichen, der die Rechnungen und einen Verwaltungsbericht der einzelnen Dienststellen enthält.

Die Herausforderung bei der Erstellung der zwei mehrere hundert Seiten langen Berichte liegt einerseits darin, dass die Informationen dezentral vorliegen. Zunächst müssen die rund hundert Dienststellen jeweils zwei bis vier Seiten Text und spezifische Kennzahlen wie die Anzahl der Mitarbeitenden liefern. Anschliessend müssen die Finanzzahlen aus dem Rechnungswesen-System SAP in die Texte integriert werden. Anderer-

seits liegt die Herausforderung darin, alle Einzelteile zu einem homogenen Buch aufzubereiten.

*Peter Schwendener,
Finanzverwaltung Basel-Stadt*



Kanton Basel-Stadt

„Die Textseiten stammten von vielen verschiedenen Dienststellen und den Departementen, dazu kamen seitenweise Zahlentabellen aus dem SAP-System. Je grösser der Bericht war, desto heterogener wirkte er.“

Bis 2007 wurden Verwaltungsbericht und Rechnung separat veröffentlicht. Die Dienststellen erstellten ihre Texte in Word und schickten sie an die Staatskanzlei. Dabei existierten keine strengen Formatvorgaben. Die Staatskanzlei setzte alle Texte für den Verwaltungsbericht zusammen.

Die Rechnung und das Budget bestanden zu einem grossen Teil aus direkt mit SAP produzierten Tabellen, einer einleitenden Zusammenfassung und Analyse der Finanzdaten, sowie aus verschiedenen Anhängen. Das Schlussdokument zuhanden des Grossen Rates und der Finanzkommission entsprach aufgrund der unterschiedlichen inhaltlichen Strukturierungen und Formatierungen einem heterogenen Flickwerk. Zur Erstellung der Management Summaries für die Budgets der Dienststellen standen zwar Word-Vorlagen zur Verfügung, jedoch vermochte das Endprodukt nicht zu überzeugen. Für die Publikation an die Öffentlichkeit mussten die Berichte von einem externen Grafiker professionell gesetzt werden.

Mit dem Beschluss, ab 2007 den Verwaltungsbericht und die Rechnung zum Jahresbericht zu kombinieren, beschloss die Kantonalverwaltung die Einführung einer elektronischen Publikationsunterstützung.

2.2 Das Personalhandbuch des Kantons Zug

Das Personalamt stellt allen Ämtern sämtliche relevanten Informationen zur Verfügung, die den Personalbereich tangieren. Fragen, wie wer wann welche Art von Urlaub zugute hat oder wie sich der Lohn zusammensetzt, werden im Personalbuch behandelt. Das bisherige, als PDF elektronisch publizierte Handbuch entsprach in etwa der früheren Papierversion. Die Inhalte waren für die meisten Leser/innen eher schwer auffindbar.

Deshalb entschied sich das Personalamt, eine revidierte, informatikgestützte Version des Handbuches in Form eines Wikis zu erstellen, das bedürfnisorientiert ausgerichtet, umfassend, verständlich und klar gegliedert ist. Die Inhalte sollten sich sprachlich nicht mehr exakt am formalen Gesetztext ausrichten, sondern für die Leserschaft einfach verständlich sein.

Alle möglichen Interessierten sollten das Handbuch einsehen und nutzen können:

- Mitarbeitende, die für sich Informationen suchen
- Vorgesetzte, die Hilfsmittel suchen
- Das Personalamt, das das Personalhandbuch als Wissensdatenbank führt

Zentrale Anforderung an das neue Personalhandbuch war, dass alle geografisch verteilten Ämter stets Zugriff auf dieselben Informationen haben. Deshalb entschied sich das Personalamt zur Nutzung einer elektronischen Publikationsunterstützung, um das Personalhandbuch stets aktualisiert in Form einer Intranetsite zur Verfügung zu stellen.

3 Kollaborative und workflow-unterstützte Texterstellung

Sowohl die Verwaltung des Kantons Zug wie auch des Kantons Basel-Stadt verwenden für ihre Publikationen eine Electronic Publishing-Lösung auf Basis des Open Source Content-Management-Systems (CMS) Plone. Für den Kanton Basel Stadt entwickelte der Software-Entwickler 4teamwork die Lösung „Skriptorium“ basierend auf Plone. Für den Kanton Zug entwickelte 4teamwork das Inter-, Intra- und Extranet iZug. Bestandteil von iZug ist das Modul Buch für die elektronische Publikation, das als Grundlage für das Personalhandbuch dient.

Das CMS Plone unterstützt die dezentrale, kollaborative Informationserfassung und weist zu diesem Zweck eine ausgefeilte Berechtigungsvergabe auf. Sämtliche Prozesse werden von mehrstufigen Workflows unterstützt. Publikationen – unabhängig davon, ob als PDF, Website oder Druck – entsprechen immer den CI/CD-Vorgaben.

3.1 Informationen erfassen

Kanton Basel-Stadt

Zuerst erstellt die Finanzverwaltung, die die Berichte zentral koordiniert, eine Kopie des Vorjahresberichts im Intranet und ersetzt im CMS die alten Finanzaufstellungen durch die neuen. Dazu werden die neuen Zahlen aus der zentralen Datenbank, dem Business Warehouse des SAP-Systems, extrahiert und mit einem Excel-Makro in die Programmiersprache HTML übersetzt.

Die Dienststellen erhalten die Berechtigungen aus dem Vorjahr, um die ihnen zugeordneten Seiten im CMS zu bearbeiten. Für die Textfassung stehen Container für bestimmte Textbausteine zur Verfügung. Die Dienststellen können die Container mit Text füllen und die Tabellen mit Fussnoten ergänzen. Die Dienststellen-spezifischen Kennzahlen stehen ebenfalls aus der alten Version kopiert zur Verfügung und müssen nur noch angepasst werden. Weitere rund 150 Seiten mit unstrukturiertem Text erstellt die Finanzverwaltung selbst. Auch dafür stehen im CMS Textcontainer bereit.

Der Freigabeprozess ist in einem Workflow abgebildet. Sobald eine Dienststelle ihre Seiten im CMS erstellt hat, geht die Verantwortung für diese Seiten an das Departement, dem die Dienststelle unterstellt ist. Das Departement kann nun die Seiten Korrekturlesen und dann an die Finanzverwaltung freigeben. Dank einem Änderungsprotokoll lassen sich sämtliche Änderungen nachvollziehen.

Anpassungen an den Berechtigungen zur Textbearbeitung können die Departemente und Dienststellen teilweise dezentral vornehmen. Eigene Berechtigungen können innerhalb des Departements oder der Dienststelle selbständig an die Mitarbeitenden weitergegeben werden, die über die entsprechenden Rechte verfügen müssen.

Kanton Zug

Für die Neuerstellung des Personalhandbuchs führte Roland Britt vom Personalamt, der für die laufende Aktualisierung des Personalhandbuchs verantwortlich ist, Gespräche mit rund 50 Amtsleitenden, um ihre Bedürfnisse abzuklären. Themenerweiterungen ergeben sich zum einen durch häufige Anfragen, durch Hinweise auf Fehlendes oder durch Praxisentscheide des Personalamts: Wenn Roland Britt selbst, weitere Mitarbeitende des Personalamts oder eine andere Organisationseinheit feststellen, dass bestimmte Informationen fehlen oder besser ausgeführt werden sollen, sucht Roland Britt die entsprechenden Informationen aus diversen Quellen zusammen und ergänzt sie im CMS des Personalhandbuchs. In manchen Fällen wird im Personalhandbuch auch die Handhabung von personalrelevanten Handlungen verbindlich definiert und festgehalten.

3.2 Informationen aufbereiten

Kanton Basel-Stadt

Da für die Textfassung im CMS Container bereit stehen, sind die Seiten der diversen Dienststellen einheitlich strukturiert (vgl. Abbildung 3). Zusätzlich stehen den Dienststellen verschiedene Gestaltungsmöglichkeiten in Form von ergänzenden Grafiken und Tabellen, Zwischentiteln, Auflistungen und zu einem beschränkten Grad auch Textformatierungen zur Verfügung, sofern sie zum Corporate Design der Publikation passen.

The screenshot displays a web-based CMS interface. At the top, there is a navigation bar with 'Intranet' and 'Berichte'. A search bar is located on the right. Below the navigation, a breadcrumb trail reads: 'Startseite | 2007 | 2008 | 2009 | Meine Berichte | Revisionsliste Departement | Revisionsliste STAKA'. The main content area is titled 'Statistisches Amt' and includes a metadata box with the following information:

- GR Relevant:** Ja
- Referenznummer:** PC8100 (Statistisches Amt)
- Finanzzahlen Importiert:** 27.02.2008, 11:25 Uhr
- Verwandte Objekte:** Department: Wirtschafts- und Sozialdepartement

Below the metadata, there is a text block describing the tasks of the Statistical Office, such as data collection, analysis, and reporting. The interface also features a left-hand sidebar with a tree view of the document structure, including sections like 'Die Einleitung', 'Der Kanton und die Departemente', and 'Die Regierung und die Verwaltung'.

Abbildung 3: Einheitlich strukturierter Text im CMS.

Plone erstellt automatisch das korrekte Layout. Jedes Departement oder jede Dienststelle kann die eigenen Texte als PDF-Dokument betrachten. Wenn am Layout Verbesserungen notwendig sind, kann die Finanzverwaltung Feinabstimmungen mit LaTeX-

Befehlen am Anfang oder am Ende eines Text-Containers vornehmen. Grafiken werden in den Bericht eingebunden, indem diese in das PDF-Format umgewandelt und mit LaTeX-Makros automatisch in Druckqualität eingefügt werden.

Wenn alle Departemente ihre Textbereiche freigegeben haben, übernimmt das Finanzdepartement die letzten inhaltlichen Anpassungen und die Layout-Redaktion des Gesamtberichts.

Kanton Zug

Im Personalhandbuch ist jedes Thema nach folgenden Kapiteln strukturiert:

- **Beschreibung:** Eine Übersicht, worum es sich beim Thema handelt.
- **Gut zu wissen:** Sekundäre Ergänzungen zum Thema.
- **Rechtliche Grundlagen:** Die entsprechenden Erlasse zum Thema sind aufgeführt.
- **Links:** Querverweise zu nützlichen Quellen zum Thema sind aufgelistet.
- **Rückmeldungen:** Die Nutzer/innen können von jeder Inhaltsseite aus eine Rückmeldung geben oder einen Mangel anmelden.
- **Verfügbare Dokumente downloaden:** Dokumente in Form von PDF-, Excel-, Word- oder anderen Dateiformaten können heruntergeladen werden.
- **Prozess/Checkliste:** In Zukunft sollen zudem die Abläufe zur Erreichung des gewünschten Ziels erläutert, dokumentiert und mit den Themen und Dokumenten verknüpft werden.

Sämtliche Informationen zu allen Themen, die Roland Britt findet, trägt er in die entsprechenden Kapitel ein. Den Text schreibt er direkt ins CMS oder fügt es mittels „copy&paste“ ein. Aufgrund des beträchtlichen Umfangs des Personalhandbuchs muss er darauf achten, dass alle bestehenden sowie eventuell zusätzlichen Verknüpfungen korrekt berücksichtigt werden.

3.3 Informationen publizieren

Kanton Basel-Stadt

Die Finanzverwaltung legt den gedruckten Gesamtbericht dem Regierungsrat vor. Sobald dieser den Bericht bewilligt hat, kann die Finanzverwaltung den Bericht aus Plone in ein PDF-Dokument umwandeln und an eine Druckerei weiterleiten.

Zusätzlich zu den gedruckten Versionen wird das PDF für externe Interessenten auf der Webseite der Kantonalverwaltung publiziert. Intern wird der im CMS erstellte Bericht als Webinhalt veröffentlicht.

Kanton Zug

Das Personalhandbuch wird online in Form eines Wiki geführt. So ist es möglich, die Texte mit vielen Links anzureichern, die zu anderen Stellen innerhalb des Personalhandbuchs und auch zu externen Quellen führen.

Auf der Startseite des Personalhandbuchs stehen dem Leser folgende Menüs für die Themensuche zur Auswahl:

- **Vorwort, Einführung:** Hier wird der Hintergrund, die Absicht sowie die Handhabung des Personalhandbuches beschrieben
- **Suche anhand von Stichworten:** In rund 80 Stichworten sind die wichtigsten Informationen, teilweise mit Links hinterlegt, enthalten.
- **Suche anhand des Personalgesetzes:** Der ganze Gesetzestext ist nach Paragraphen aufgeteilt abgebildet und wo immer möglich mit den Stichworten verknüpft.

In Kürze werden zusätzlich aufgeschaltet:

- Suche anhand der Personalprozesse
- Personalrechtliche Entscheidungssammlung
- FAQ - Häufige Fragen und Antworten

Hat der Leser das gewünschte Thema gefunden, erscheinen dazu die Unterkapitel gemäss Kapitel 3.2.

Wenn beispielsweise ein Mitarbeitender über die Direktion Billette für Geschäftsreisen beziehen will, kann er die wichtigsten Informationen dazu in den Unterkapiteln „Beschreibung“ und „Gut zu wissen“ nachlesen. Im Kapitel „Prozess“ wird er in Zukunft erfahren, wie er für den Bezug der Billetts vorgehen muss. Im Kapitel „Dokumente zum Downloaden“ findet er die Excel-Vorlage für den Spesenbeleg. Wie er aus dem Kapitel „Prozess“ erfährt, kann er seine Spesen in der Vorlage eintragen und das Dokument weiterleiten.

4 Schnelle Publikation in diversen Ausgabeformen

Das CMS Plone vereinfacht die Teamarbeit bei der Erstellung von Publikationen. Dank Workflow-Unterstützung beschleunigt sich der Erstellungsprozess und Publikationen stehen sowohl auf Papier wie auch Online für die weitere Verwendung zur Verfügung.

4.1 Einheitliche Berichte schneller erstellt

In Basel-Stadt kann die Finanzverwaltung dank Plone ihre Berichte bedeutend schneller erstellen: Einerseits arbeiten alle Beteiligten parallel. Andererseits entfällt dank des mehrstufigen Workflows, der die Einhaltung der Freigabeprozesse sicherstellt, das fehleranfällige Hin- und Herschicken von Textseiten für Rückfragen, Korrekturen und Lektorat. Die Finanzverwaltung kann den Status jeder zugewiesenen Seite im Bericht nachvollziehen. So hat sie als redaktionell verantwortliche Instanz eine umfassende Kontrolle über den Stand des Erstellungsprozesses, d.h. welche Teile der Publikation noch in Überarbeitung und welche bereits fertiggestellt sind.

Dank der integrierten PDF-Konvertierung kann per Knopfdruck aus dem Bericht, der im CMS Plone geschrieben wurde, ein druckfähiges PDF gemäss den CI/CD-Anforderungen der Kantonsverwaltung Basel-Stadt erstellt werden. Externe Stellen wie Grafiker, Layouter und Schriftsetzer müssen nicht mehr einbezogen werden. Sämtliche Verzeichnisse (z.B. Inhaltverzeichnis, Tabellen-, Abbildungsverzeichnis) sowie die Seitennummerierung werden automatisch generiert. Insgesamt verkürzt sich Durchlaufzeit

bis zum fertigen Bericht deutlich, ohne Abstriche bei der visuellen Erscheinung in Kauf nehmen zu müssen. Im Gegenteil: die Finanzverwaltung kann bereits die Vorabversion für den Regierungsrat und anschliessend für die Finanzkommission des Grossen Rates in einem homogenen, professionellen Layout bereitstellen. Sollten doch noch Anpassungen am Layout notwendig sein, können diese – im Gegensatz zur Setzung durch einen Grafiker – flexibel umgesetzt werden.

Je nach Zielgruppe kann zudem die Ausgabeart – Webseite, PDF oder Druck – angepasst werden.

4.2 Dynamische Publikation

Das Personalamt des Kantons Zug kann mit dem Modul „Buch“ ein dynamisches Personalhandbuch erstellen. Es muss nicht mehr in einem regelmässigen Zyklus eine neue Version veröffentlichen, was die Gefahr mit sich bringt, dass manche Ämter noch mit älteren Handbüchern arbeiten. Roland Britt kann täglich Ergänzungen vornehmen, die sofort für alle verfügbar sind.

Roland Britt,
Personalamt Zug

 Kanton Zug

**„Früher gab es Interpretationsspielräume
und unterschiedliche Vorgaben im Umgang
mit personalrelevanten Fragen.
Heute gibt es nur noch eine klare Vorgabe
– und diese findet man online.“**

Das neue Personalhandbuch wird von den Ämtern häufiger für Konsultationen benutzt. Die Informationen sind zugänglicher, da sie nicht mehr nur in juristischer Sprache abgebildet sind. Die neue Strukturierung der Inhalte und die Suchfunktion gestalten die Nutzung des Personalhandbuchs zudem intuitiv einfacher und somit attraktiver.