

eCH-0049 Themenkataloge für E-Government-Portale

Name	Themenkataloge für E-Government-Portale
Standard-Nummer	eCH-0049
Kategorie	Standard
Reifegrad	Implementiert
Version	3.0
Status	Genehmigt
Genehmigt am	2009-04-22
Ausgabedatum	2009-03-04
Ersetzt Standard	eCH-0049, Version 2.0
Sprachen	Deutsch, Französisch
Autoren	Fachgruppe Geschäftsprozesse Hauptdokument: Nina Hübner, CC Web Bundeskanzlei, nina.huebner@bk.admin.ch Marc Schaffroth, Informatikstrategieorgan Bund ISB (GS EFD), marc.schaffroth@isb.admin.ch
Herausgeber Vertrieb	/ Verein eCH, Mainaustrasse 30, Postfach, 8034 Zürich T 044 388 74 64, F 044 388 71 80 www.ech.ch / info@ech.ch
Beilagen	Beilagen 1: Themenkatalog für Privatpersonen – Deutsch (Beilage 1-1), Französisch (Beilage 1-2), Italienisch (Beilage 1-3), Rätoromanisch (Beilage 1-4), Englisch vor (1-5). Beilagen 2: Themenkatalog für Unternehmen – Deutsch (Beilage 2-1), Französisch (Beilage 2-2), Italienisch (Beilage 2-3) Beilagen 3: Themenkatalog für Privatpersonen - alle Sprachversionen in einer Tabelle (Beilage 3-1), Themenkatalog für Unternehmen - alle Sprachversionen in einer Tabelle (Beilage 3-2)

Zusammenfassung

Die Themenkataloge dienen der kundengerechten Gliederung von öffentlichen Leistungen im *Schweizer E-Government-Portalverbund*. Sie vereinfachen und vereinheitlicht den Zugang zum öffentlichen Leistungsangebot.

Der Standard richtet sich an Geschäftsverantwortliche, Geschäftsprozessmanager, Fachvertreter sowie an *E-Government-Architekten*.

Inhaltsverzeichnis

1	Status des Dokuments	4
2	Einleitung	4
3	Themenkataloge	4
	3.1 Struktur.....	4
	3.2 Praktische Umsetzung.....	5
	3.3 Sprachversionen.....	9
4	Pflege	9
5	Technische Implementierung	10
	5.1 Übersicht.....	10
	5.2 Verwendung der Synonyme und Deskriptoren in Metatags.....	11
6	Haftungsausschluss / Hinweise auf Rechte Dritter	12
7	Urheberrechte	12
	Anhang A – Referenzen & Bibliographie	13
	Anhang B – Mitarbeit & Überprüfung	13
	Anhang C – Abkürzungen	14
	Anhang D – Glossar	14

1 Status des Dokuments

Das vorliegende Dokument wurde vom Expertenausschuss **genehmigt**. Es hat für das definierte Einsatzgebiet im festgelegten Gültigkeitsbereich normative Kraft.

2 Einleitung

Der *E-Government-Portalverbund Schweiz* dient gleichzeitig der Orientierung und Information, der (elektronischen) Kontaktaufnahme und -pflege sowie der Verfahrensabwicklung mit den Behörden. Damit ein zuverlässiger, rascher und unkomplizierter Zugang zu den öffentlichen Leistungsangeboten möglich wird, müssen die Zugangsstrukturen vereinheitlicht und integriert werden.

Die *Themenkataloge von eCH* dienen der kundengerechten Gestaltung des Schweizer *E-Government-Portalverbundes*, indem sie den Leistungszugang und das Leistungsangebot einheitlich aufgrund von Bedürfnislagen (thematischen Zugängen oder Sichten) der beiden hauptsächlichen Anspruchsgruppen (Privatpersonen und Unternehmen) strukturieren. Diese finden aufgrund dieser Strukturierung auch ohne einschlägige Kenntnisse der Behördenorganisation sowie der Zuständigkeiten zielsicher zum gewünschten Leistungsangebot.

Durch die Harmonisierung der Zugangsstrukturen auf der Grundlage von [eCH-0049] sowie [eCH-0070] kann der Informationszugriff über Suchmaschinen zudem markant verbessert werden. Auch können die mitunter beträchtlichen Aufwände und Doppelspurigkeiten bei der Pflege der auf den Portalen mehrsprachig mitgeführten Metadaten stark reduziert werden.

Mit der konkreten Umsetzung eines schweizweit integrierten und vereinheitlichten Zugangs zu *E-Government-Angeboten* befasst sich das priorisierte Vorhaben *B2.01 Zugang zu elektronischen öffentlichen Leistungen (Portalen)*¹. Die Federführung liegt bei der Bundeskanzlei (Kontakt über ccweb@bk.admin.ch).

3 Themenkataloge

3.1 Struktur

Die Struktur der Themenkataloge richtet sich nach den formalen Vorgaben des Dokumentationsstandards *eCH-0073 Dokumentation öffentlicher Leistungen und Prozesse* (vgl. [eCH-0073]). Danach werden *Ordnungssysteme* zur Strukturierung öffentlicher Aufgaben aus Gründen der besseren Übersicht in die zwei *Hierarchieebenen* unterteilt:

- Die 1. Hierarchieebene (*Themenbereich*) besteht formal aus einer dreistelligen Nummer („ID Bereich“) und einer festgelegte Bezeichnung („Bezeichnung des Bereichs“).
- Die 2. Hierarchieebene (*Themengruppe*) besteht formal aus einer dreistelligen Nummer („ID der Gruppe“) und einer festgelegte Bezeichnung („Bezeichnung der Gruppe“).

¹ Vgl. [Kat-V]

Die Themenkataloge, welche eine Gliederung von öffentlichen Leistungen nach den Bedarfslagen von Privatpersonen resp. Unternehmen vornehmen, sind entsprechend dieser Strukturvorgaben einfach und gleichförmig aufgebaut:

- Die 1. Hierarchieebene (*Themenbereich*) beinhaltet eine Grobstrukturierung der Themen, wie z.B. „Arbeit & Soziales“, „Wissen & Bildung“, „Verkehr“ (Themenkatalog für Unternehmen) etc.
 - Die 2. Hierarchieebene (*Themengruppe*) beinhaltet die weitere Feinstrukturierung der Themen innerhalb eines *Bereichs*. Zum *Bereich* „Verkehr“ (Themenkatalog für Unternehmen) bestehe z.B. folgende *Gruppen*: „Bahn“, „Baustellen“, „Luftfahrt“, „Strassenverkehr“ etc.
- Hinweis: Aus Gründen der besseren Übersichtlichkeit werden in den PDF-Dokumenten zu den Themenkatalogen die jeweiligen Identifikationsnummern zu den *Bereichen* resp. *Gruppen* weggelassen. Die vollständige Liste ist bei der Bundeskanzlei erhältlich (Kontakt über ccweb@bk.admin.ch).

3.2 Praktische Umsetzung

3.2.1 Beispiele und Hilfsmittel

Die *Themenkataloge für Privatpersonen und Unternehmen* sind im Schweizer *E-Government-Portal* www.ch.ch sowie in verschiedenen Portalen von Kantonen und Gemeinden (vgl. z.B. www.ag.ch – Privatpersonen und Unternehmen, www.bs.ch - Privatpersonen) umgesetzt. Das Schweizer Portal www.ch.ch fungiert dabei als Wegweiserportal zu den vielfältigen Leistungsangeboten des Schweizer E-Government-Portalverbundsystem.

Den Behörden aller staatlichen Ebenen wird empfohlen, die Themenkataloge zu [eCH-0049] zur Strukturierung des Leistungszugangs auf *E-Government-Portalen* systematisch zu nutzen.

Weiter Informationen zur Implementierung sind bei der Bundeskanzlei erhältlich (Kontakt über ccweb@bk.admin.ch).

- Der *Leitfaden E-Government* (vgl. [Leitf]) beschreibt eine praxisorientierte Vorgehensweise zur Umsetzung von [eCH-0049] beim Ausbau von E-Government-Portalen.

3.2.2 Umsetzungsbeispiel „Themenbereich“ auf www.ch.ch

Die nachfolgende Darstellung entspricht der Zugangsstruktur für Privatpersonen auf www.ch.ch.

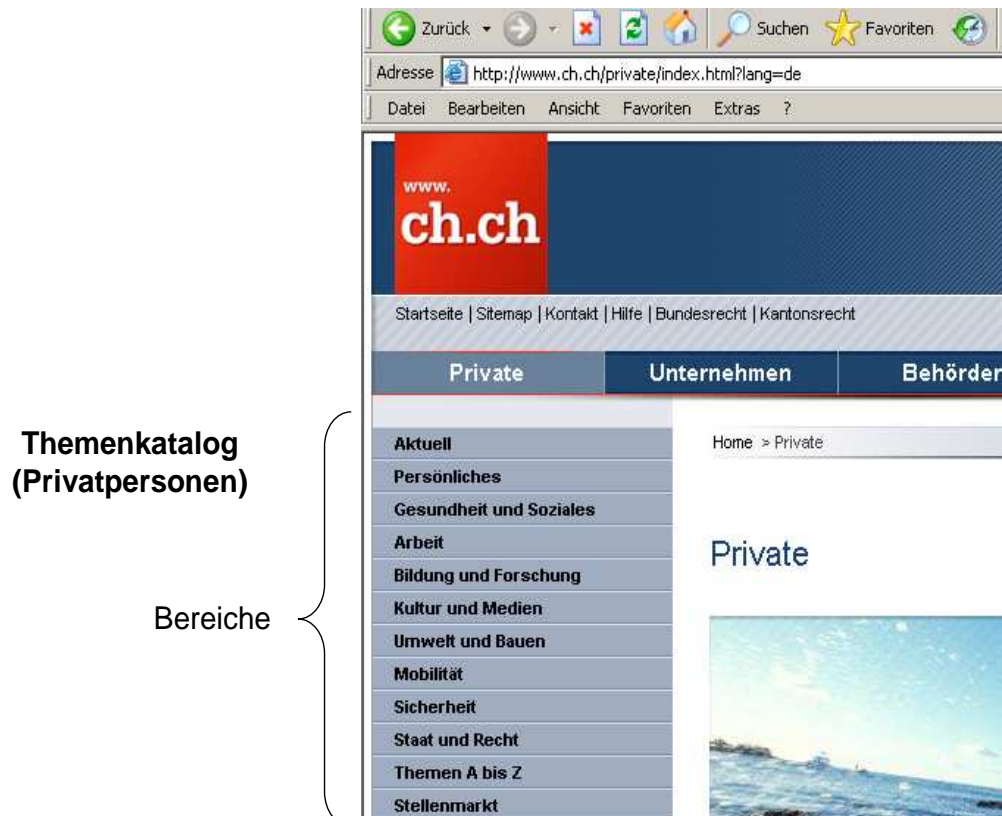


Abbildung 2: Umsetzungsbeispiel Themenkatalog für Privatpersonen auf www.ch.ch

3.2.3 Umsetzungsbeispiel „Themengruppe“ auf www.ch.ch

Die nachfolgende Darstellung entspricht der Zugangsstruktur für Privatpersonen auf www.ch.ch.

**Themenkatalog
(Privatpersonen)**

**Gruppen
(zum Bereich
„Bildung und
Forschung“)**



Abbildung 3: Umsetzungsbeispiel Themenkatalog für Privatpersonen auf www.ch.ch

3.2.4 Umsetzungsbeispiel „Themenbereich/-gruppe“ für Privatpersonen (Kt. Aargau)

Die nachfolgende Darstellung entspricht der Zugangsstruktur für Privatpersonen auf www.ag.ch.

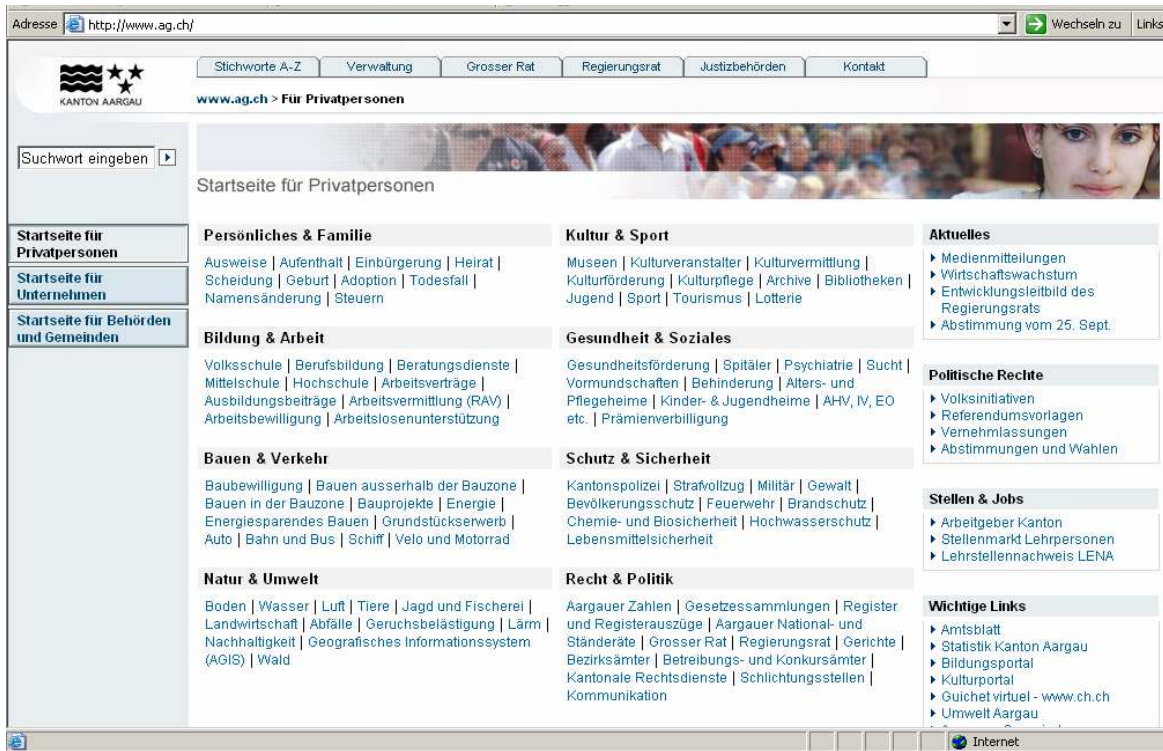


Abbildung 4: Umsetzungsbeispiel Themenkatalog für Privatpersonen Kt. Aargau, www.ag.ch

3.2.5 Vorzugsbegriffe, Synonyme und Deskriptoren

Zu den in den Themenkatalogen aufgeführten Begriffen (Vorzugsbegriffe) gibt es Verweise auf mehrsprachige Synonyme (bedeutungsgleiche oder bedeutungsähnliche Begriffe) und Deskriptoren (beschreibende Begriffe).

3.3 Sprachversionen

Der *Themenkatalog für Privatpersonen* samt den Themen zugeordneten Synonymen und Deskriptoren liegt in den fünf Sprachen Deutsch (eCH-0049 Beilage 1-1), Französisch (eCH-0049 Beilage 1-2), Italienisch (eCH-0049 Beilage 1-3), Rätoromanisch (eCH-0049 Beilage 1-4) und Englisch vor (eCH-0049 Beilage 1-5) vor.

Der *Themenkatalog für Unternehmen* samt den Themen zugeordneten Deskriptoren liegt in den drei Sprachen Deutsch (eCH-0049 Beilage 2-1), Französisch (eCH-0049 Beilage 2-2), Italienisch (eCH-0049 Beilage 2-3) vor.

Es ist zu beachten, dass aufgrund der einzelnen sprachlichen Charakteristika die Anzahl der Synonyme und Deskriptoren variieren kann.

4 Pflege

Die behördenübergreifende Organisation des Pflegeprozesses zu [eCH-0049] ist im Kontext des *priorisierten Vorhabens B1.03²* zu definieren und in einem separaten eCH-Standard zu regeln.

Bis auf weiteres erfolgt die Pflege der Themenkataloge durch die Bundeskanzlei. Änderungs- resp. Ergänzungsvorschläge zu [eCH-0049] können bei der Bundeskanzlei nachgefragt werden (Kontakt über ccweb@bk.admin.ch). Die Themenkataloge werden jährlich aktualisiert. Bei Bedarf ist eine Aktualisierung auch in einer kürzeren Zeitspanne möglich.

Die Bundeskanzlei stellt auch die Konsistenz mit neuen Versionen des *Leistungsinventars eGov CH* [eCH-0070] sicher.

² Vgl. [Kat-V]

5 Technische Implementierung

5.1 Übersicht

Die Themenkataloge sind bei der Neu- resp. Umgestaltung von *E-Government*-Portalen zu nutzen. Es sind dabei zwei Implementierungsebenen zu unterscheiden:

- **Sichtbare Integration:** Die Zugangsstrukturen werden für die Benutzenden sichtbar in die Navigationsstruktur eines *E-Government*-Portals implementiert. Dabei werden die Begriffe gemäss Themenkatalogen verwendet.
- **Unsichtbare Integration:** Die Metadaten, die jeweils stellvertretend für ein Thema stehen, werden im dafür vorgesehenen Ort in den HTML-Seiten (im Quelltext, HTML-Code) eingefügt.

Die Begriffe ‚MUSS‘, ‚KANN‘ und ‚SOLL‘ werden nachfolgend verwendet wie in [RFC 2119]:

- **MUSS:** Dieser Ausdruck bedeutet, dass die Umsetzung in der beschriebenen Weise zu erfolgen hat.
- **SOLL:** Dieser Ausdruck bedeutet, dass die Umsetzung dringend empfohlen ist.
 - **KANN:** Dieser Ausdruck bedeutet, dass die Umsetzung optional ist. Eine Umsetzung bringt Verbesserungen.

Auffinden von Metadaten durch Suchmaschinen

SOLL: *E-Government* -Seiten von Bund, Kantonen und Gemeinden sollen in den Metadaten die zutreffenden Synonyme und Deskriptoren gemäss den Themenkatalogen als Metadaten enthalten.

Auswirkungen: *Bei einer Nicht-Beachtung wäre der einheitliche Zugang zu den Leistungen im Schweizer E-Government-Portalverbund stark eingeschränkt möglich.*

MUSS: Damit Metadaten automatisch gefunden werden, müssen diese entweder über Standard-HMTL-Metatag *keywords* oder das Dublin-Core-Metatag *subject* eingefügt werden.

Auswirkungen: *Bei einer Nicht-Beachtung wäre der einheitliche Zugang zu den Leistungen im Schweizer E-Government-Portalverbund verunmöglicht.*

Benutzerführung durch einheitliche Struktur und Begrifflichkeit:

SOLL: *E-Government*-Seiten von Bund, Kantonen und Gemeinden sollen die Begriffe der Themenkataloge (Bereiche und Gruppen und Synonyme) auf ihren Webseiten verwenden.

Auswirkungen: *Bei einer Nicht-Beachtung wäre der einheitliche Zugang zu den Leistungen im Schweizer E-Government-Portalverbund für die Nutzer nicht gegeben.*

KANN: *E-Government*-Seiten von Bund, Kantonen und Gemeinden können diejenigen Teile ihrer Seiten, die Informationen und Behördengänge für Privatpersonen resp. Unternehmen anbieten, gemäss den Themenstrukturen der Themenkataloge aufbauen.

Auswirkungen: *Bei Nicht-Beachtung ist der einheitliche Zugang zu den Leistungen im Schweizer E-Government-Portalverbund geringfügig eingeschränkt.*

5.2 Verwendung der Synonyme und Deskriptoren in Metatags

Metadaten sind Informationen, die eine Webseite oder bestimmte Teile einer Webseite beschreiben. Viele Content Management Systeme (CMS) generieren gewisse Metadaten automatisch – bspw. Datum, Ort, Autor, Format oder Sprache. Metadaten können aber auch manuell hinzugefügt werden. Sie liefern Suchmaschinen wertvolle Angaben. Je genauer die Metadaten sind, umso besser sind die von der Suchmaschine ausgewiesenen Treffer.

Der HTML-Standard sieht vor, dass im Header einer HTML-Seite (<head> ... </head>) Metadaten erfasst werden können.³ HTML-Editoren und Content Management Systeme (CMS) bieten zu diesem Zweck Eingabehilfen an, über welche die Metadaten gepflegt werden können. Metadaten können im Standardformat gemäss [HTML] oder gemäss „Dublin Core“ [DUBLIN] eingetragen werden. Welche Formate unterstützt werden, hängt vom eingesetzten Werkzeug ab.

5.2.1 Syntax gemäss Standard-HTML-Metatag Keywords [HTML]

Syntax:

```
<meta name="keywords" content="Synonym 1, Synonym 2 bis Synonym n, Deskriptor 1,
Deskriptor 2 bis Deskriptor n">
```

Beispiel:

```
<meta name="keywords" content=" Ökologie, Umweltschutz, Naturschutz, Umweltpolitik,
Umweltverschmutzung, Bauwesen, Wohnungsbau, Hausbau, Gewerbebau, Baugewerbe">
```

5.2.2 Syntax gemäss Dublin-Core-Metatag Subject [DUBLIN]

Syntax:

```
<meta name="DC.subject" content=" Synonym 1, Synonym 2 bis Synonym n, Deskriptor 1,
Deskriptor 2 bis Deskriptor n"/>
```

Beispiel:

```
<meta name="DC.subject" content=" Ökologie, Umweltschutz, Naturschutz, Umweltpolitik,
Umweltverschmutzung, Bauwesen, Wohnungsbau, Hausbau, Gewerbebau, Baugewerbe"/>
```

³ HTML-Seite meint die Internetseite im Format HTML. Es wird auch von HTML-Code oder Quelltext gesprochen.

6 Haftungsausschluss / Hinweise auf Rechte Dritter

eCH-Standards, welche der Verein **eCH** dem Benutzer zur unentgeltlichen Nutzung zur Verfügung stellt, oder welche **eCH** referenziert, haben nur den Status von Empfehlungen. Der Verein **eCH** haftet in keinem Fall für Entscheidungen oder Massnahmen, welche der Benutzer auf Grund dieser Dokumente trifft und / oder ergreift. Der Benutzer ist verpflichtet, die Dokumente vor deren Nutzung selbst zu überprüfen und sich gegebenenfalls beraten zu lassen. **eCH**-Standards können und sollen die technische, organisatorische oder juristische Beratung im konkreten Einzelfall nicht ersetzen.

In **eCH**-Standards referenzierte Dokumente, Verfahren, Methoden, Produkte und Standards sind unter Umständen markenrechtlich, urheberrechtlich oder patentrechtlich geschützt. Es liegt in der ausschliesslichen Verantwortlichkeit des Benutzers, sich die allenfalls erforderlichen Rechte bei den jeweils berechtigten Personen und/oder Organisationen zu beschaffen.

Obwohl der Verein **eCH** all seine Sorgfalt darauf verwendet, die **eCH**-Standards sorgfältig auszuarbeiten, kann keine Zusicherung oder Garantie auf Aktualität, Vollständigkeit, Richtigkeit bzw. Fehlerfreiheit der zur Verfügung gestellten Informationen und Dokumente gegeben werden. Der Inhalt von **eCH**-Standards kann jederzeit und ohne Ankündigung geändert werden.

Jede Haftung für Schäden, welche dem Benutzer aus dem Gebrauch der **eCH**-Standards entstehen, ist, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen.

7 Urheberrechte

Wer **eCH**-Standards erarbeitet, behält das geistige Eigentum an diesen. Allerdings verpflichtet sich der Erarbeitende mittels spezieller, schriftlicher Vereinbarung, sein betreffendes geistiges Eigentum oder seine Rechte an geistigem Eigentum anderer, sofern möglich, den jeweiligen Fachgruppen und dem Verein **eCH** kostenlos zur uneingeschränkten Nutzung und Weiterentwicklung im Rahmen des Vereinszweckes zur Verfügung zu stellen.

Die von den Fachgruppen erarbeiteten Standards können unter Nennung der jeweiligen Urheber von **eCH** unentgeltlich und uneingeschränkt genutzt, weiterverbreitet und weiterentwickelt werden.

eCH-Standards sind vollständig dokumentiert und frei von lizenz- und/oder patentrechtlichen Einschränkungen. Die dazugehörige Dokumentation kann unentgeltlich bezogen werden.

Diese Bestimmungen gelten ausschliesslich für die von **eCH** erarbeiteten Standards, nicht jedoch für Standards oder Produkte Dritter, auf welche in den **eCH**-Standards Bezug genommen wird. Die Standards enthalten die entsprechenden Hinweise auf die Rechte Dritter.

Anhang A – Referenzen & Bibliographie

- [DUBLIN] <http://www.dublincore.org/>
Spezifische Beschreibung zu Keywords bzw. zu Subjects:
<http://dublincore.org/documents/usageguide/elements.shtml>.
Allgemeine Auflistung der verschiedenen Elemente des Metadatensatzes des Dublin Cores:
<http://dublincore.org/documents/dces/>
- [eCH-0049] eCH-0049 Themenkataloge für E-Government-Portale, vgl. www.ech.ch
- [eCH-0070] eCH-0070 Leistungsinventar eGov CH, vgl. www.ech.ch
- [eCH-0073] eCH-0073 Dokumentation öffentlicher Leistungen und Prozesse (Dokumentationsstandard eGov CH), vgl. www.ech.ch
- [Kat-V] Katalog der priorisierten Vorhaben zur E-Government-Strategie Schweiz, vgl. www.egovernment.ch
- [Leit] Leitfaden E-Government. Ein praxisorientiertes Vorgehen für den Ausbau von E-Government-Dienstleistungen (2009) , vgl. www.egovernment.ch
- [RFC2119] Scott O. Bradner, *Key words for use in RFCs to Indicate Requirement Levels*, Internet RFC 2119, March 1997. <ftp://ftp.isi.edu/in-notes/rfc2119.txt>
- [Strat] E-Government-Strategie Schweiz (2007), vgl. www.egovernment.ch

Anhang B – Mitarbeit & Überprüfung

BIT	Thomas Kiener
BK	Sektion Terminologie Bundeskanzlei Team des Dienstes für Englischübersetzung CC Web: Amr Huber, Linda Müller
eCH	Fachgruppe Geschäftsprozesse
ISB	Bereich Architekturen, Standards, Technologien
Standeskanzlei Chur	Übersetzungsdienst: Beat Dermont und Peider Andri Parli

Anhang C – Abkürzungen

BIT	Bundesamt für Informatik und Telekommunikation
BK	Bundeskanzlei
ISB	Informatikstrategieorgan Bund

Anhang D – Glossar

Ein umfassendes *Glossar* zu *E-Government Schweiz* wird im Rahmen des priorisierten Vorhabens *B1.06 E-Government Architektur Schweiz* (Federführung: ISB) bereitgestellt.

Die nachfolgende Liste enthält die im vorliegenden Standard vorrangig behandelte Begriffe.

Bereich	Erste hierarchische Gliederungsstufe innerhalb eines Themenkataloges
Deskriptor	Ausdruck, um einen Sachverhalt oder Vorzugsbegriff weiter zu beschreiben
E-Government-Portal	Das E-Government-Portal ist eine Zugangsplattform zu öffentlichen Dienstleistungen und stellt ein eigenständiger Portaltyp dar. Das E-Government-Portal besteht in verschiedenen Ausprägungen (Wegweiserportal, Dienstleistungsportal und Behördenauftritt) mit teilweise differierenden Leistungsangebotstypen (Information, Behördengang).
Synonym	Bedeutungsgleicher oder -bedeutungsähnlicher Ausdruck, z.B. Gaul (Pferd)
Gruppe	Zweite hierarchische Gliederungsstufe innerhalb eines Themenkataloges
Themenkatalog	Themenkataloge enthalten kundenorientierte Zugangsstrukturen zu öffentlichen Leistungen, die auf E-Government-Portalen angeboten werden
Vorzugsbegriff	Ein auf einer Portalseite bevorzugt genutzter Begriff, z.B. „Pferd“ statt „Ross“