



# **HILFESYSTEME IM KONTEXT VON e-GOVERNMENT-ANWENDUNGEN**

## **Allgemeines**

E-Government-Verfahren werden vermehrt auch von BürgerInnen und MitarbeiterInnen im "One-Stop-Shop" bedient. Viele NutzerInnen sind mit den neuen Online Diensten allerdings noch nicht hinreichend vertraut. Hilfesysteme sollen den Komfort von elektronischen Dienstleistungen steigern.

## **Problematik und Folgen**

Herkömmliche Hilfesysteme setzen Fachwissen voraus, sie sind lediglich auf die Bedienung der ohnehin nicht sehr benutzerInnengerecht gestalteten Verfahren abgestimmt. Oft erkennen Systemersteller diese Mängel und die daraus resultierenden Probleme nicht, welche nicht versierte BenutzerInnen damit haben können.

Gescheiterte Nutzungsversuche oder gar ein Misserfolg bei der Durchführung eines elektronischen Verfahrens in der Verwaltung führen zu nachhaltiger Ablehnung bzw. zu einer destruktiven Grundhaltung dem e-Government gegenüber.

Das Vertrauen der BürgerInnen in die elektronische Verwaltung sinkt und als Folge ist eine hohe "Drop Out Rate" zu verzeichnen.

## **Anforderungen an Hilfesysteme**

Hilfesysteme sollen BenutzerInnen umfassend unterstützen, wenn sie Schwierigkeiten bei der Bedienung und Abwicklung von elektronischen Verfahren haben.

Moderne Hilfesysteme müssen vor allem:

- innovativ und gut in die jeweiligen Verfahren einzubinden sein (Die Palette reicht dabei vom einfachen Text über audiovisuelle Hilfestellungen bis zur verbalen Kommunikation.)
- eine freie Formulierung von Fragen zulassen, da der/die BürgerIn oft die Sprache der Verwaltung nicht kennt,
- rund um die Uhr verfügbar sein, da die neuen e-Government-Verfahren häufig außerhalb der Bürozeiten genutzt werden.

## **Hilfesysteme und deren Nutzen**

- Online Hilfesysteme  
Sie sind eine Grundanforderung für jeden Verfahrensablauf. Sie müssen alle Informationen zu den jeweiligen Eingabefeldern (kontextbezogen sein) liefern und rund um die Uhr verfügbar sein.
- Moderne Hilfesysteme  
Diese sind zusätzlich selbstlernend, beantworten rasch häufig gestellte Fragen (FAQs) und verwalten diese auch automatisch. Solche Systeme können bereits einen hohen Prozentsatz der Hilfeanforderungen in der Einführungsphase abdecken.
- Problem Solving Center  
Da die oben genannten kontextbezogenen Antworten nicht immer ausreichend sind, müssen durchgängige Hilfesysteme mit so genanntem "Problem Solving Center" (z.B. Info-Center, Chat-Mechanismen, Help-Desk, etc...) interagieren. Diese Art der Hilfesysteme verursacht zwar höhere



Personalkosten, sie sollte jedoch im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Imagepflege in Kauf genommen werden.

### **Schritte bei der Entwicklung von Hilfesystemen**

Durch die Aufzeichnung und Archivierung der Geschäftsprozesse im e-Government können wichtige Informationen zur Erstellung von Hilfesystemen gesammelt werden. Insbesondere folgende Aufgaben sind in dieser Beziehung nennenswert:

- Evaluierung von Wissensmanagementwerkzeugen (WM) unter besonderer Berücksichtigung von Open-Source-Lösungen.
- Einsatz von Hilfesystemen bei den gerade entstehenden e-Government-Verfahren (e-Stipendien, Finanz Online, papierlose Außenwirtschaftsadministration)
- Erarbeitung von Wissensmanagement-Strukturen im öffentlichen Sektor