

Ein Redaktionsteam für Dienstleistungsbeschreibungen als Beispiel einer interkommunalen Zusammenarbeit

Beate Schulte

Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib)
Am Fallturm 1, D-28359 Bremen
bschulte@ifib.de

Schlagnworte: Interkommunale Zusammenarbeit, Dienstleistungsbeschreibungen, Virtuelle Region Nordwest

Abstract: Interkommunale Kooperationen im E-Government bieten heute vielfältige Möglichkeiten, eigene Spielräume in der Verbesserung des Bürgerservice zu nutzen und die Ressourcenplanung zu optimieren. Eine Kooperation kann auf einen unverbindlichen Informationsaustausch begrenzt sein, in die gemeinsame Entwicklung von regionalen Standards oder Nutzung von technischen Infrastrukturen gesetzt sein oder auch eine Abstimmung der organisatorischen Prozesse zwischen Kommunen bedeuten. In diesem Beitrag wird das Projekt „Dienstleistungsbeschreiber“ der Virtuellen Region Nordwest (www.vir-nordwest.de) vorgestellt, dessen besondere Qualität in der weitreichenden Zusammenarbeit zwischen Kommunen liegt.

1. Projektanlass und -ziel

Viele Kommunen bieten ihren Bürgen bereits umfangreiche Internet-Angebote mit guter Qualität. Allerdings werden Beschreibungen zu den Dienstleistungen, die zB Informationen zum Verfahrensablauf, zu Zuständigkeiten und Kosten enthalten, vielfach parallel verfasst – und zwar mit Hilfe einer äußerst heterogenen technischen Infrastruktur.

Deshalb werden im Projekt „Dienstleistungsbeschreiber“ Texte zu Leistungen der Verwaltung im Rahmen einer interkommunalen Zusammenarbeit ein einziges Mal erfasst und dann den Kommunen für den eigenen Webaufttritt zur Verfügung gestellt. Hierbei wird die Vielfalt innerhalb der technische Infrastruktur nicht angetastet: Durch die Erstellung von Schnittstellen bleibt die Eigenständigkeit der lokalen Content-Management-Systeme erhalten.

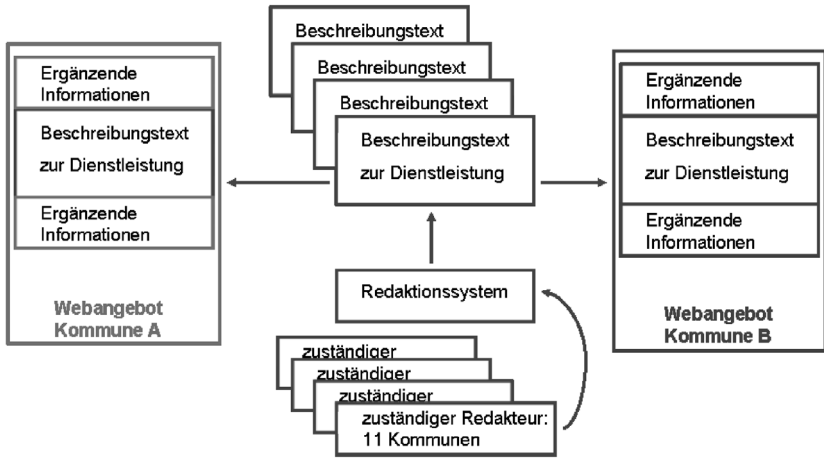


Abbildung 6: Funktionsweise Dienstleistungsbeschreiber

2. Projektrahmen

Das Projekt wird im Rahmen der Virtuellen Region Nordwest durchgeführt. Dieses Netzwerk wurde am Rande der Fachtagung „E-Government ante portas“ im Mai 2002 in Bremen gegründet. Damals fanden sich interessierte Verwaltungen zu einem Arbeitskreis zusammen, der sich zum Ziel gesetzt hatte, die regionale Zusammenarbeit im Electronic Government, also bei der Unterstützung der Verwaltungsarbeit durch Informationstechnik und der Realisierung von Online-Diensten für Bürger und Unternehmen, zu verbessern. Aus diesem Arbeitskreis ging das „Regionale Netzwerk E-Government Bremen-Niedersachsen“ hervor, das heute den Namen „Virtuelle Region Nordwest“ trägt.

Dem Netzwerk können Landkreise, Städte, Kommunen, aber auch Körperschaften, Verbände usw., die die Ziele der Virtuellen Region Nordwest mittragen, formlos beitreten. Derzeit umfasst die Virtuelle Region Nordwest über 60 Mitglieder, darunter zahlreiche niedersächsische Landkreise, Städte und Gemeinden sowie die Stadtgemeinden Bremen und Bremerhaven. Die Mitgliedschaft ist kostenlos und steht allen Interessierten offen.

In den einzelnen Projekten des Netzwerks variieren die Anforderungen und auch wechselseitige Abhängigkeiten an die Projektbeteiligten stark:

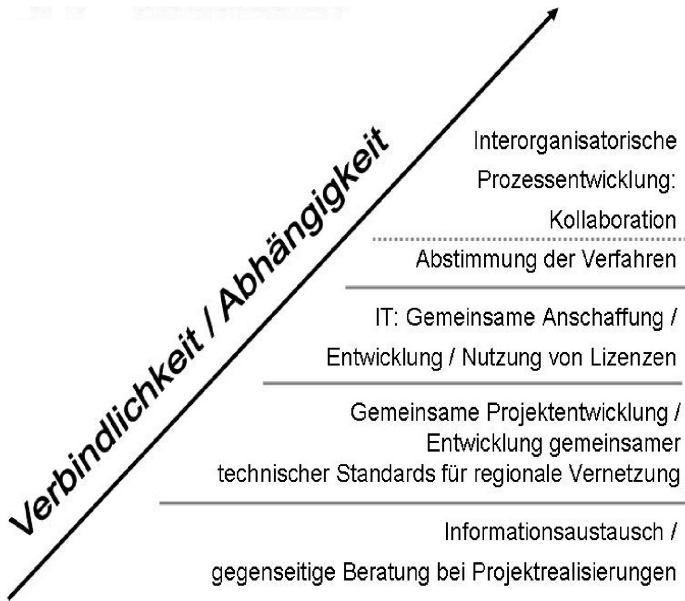


Abbildung 2: Formen der interkommunalen Zusammenarbeit

Das Projekt „Dienstleistungsbeschreiber“ ist der Kategorie interorganisatorische Prozessentwicklung zuzuordnen, wobei die Herausforderung darin besteht, die Geschäftsprozesse der einzelnen Kommunen nicht nur untereinander abzustimmen, sondern sie Kommunen übergreifend zu gestalten, so dass die direkte Kollaboration möglich ist.

Die Metropolregion Bremen-Oldenburg im Nordwesten hat dieses Projekt, in der durch die weitreichende Verzahnung in der Zusammenarbeit das Verharren in lokale Zuständigkeiten überwunden wurde, als eines ihrer zehn Leitprojekte benannt.

3. Projektskizze

Das Projekt startete mit einer Laufzeit von zwei Jahren im Dezember 2005 mit der Gründung eines 11-köpfigen Redaktionsteams, dessen Aufgabe im ersten Jahr aus der Definition einer technischen und organisatorischen Infrastruktur bestand:

Erstes wichtiges Ergebnis war die Definition einer einheitlichen Struktur für die Dienstleistungsbeschreibungen, in die die in den Kommunen bereits bestehenden Texte überführt werden müssen. (Dies ist: Name der Dienstleistung, Allgemeine Informationen, Zuständige Stelle, Voraussetzung, Verfahrensablauf, Erforderliche Unterlagen, Frist / Dauer, Kosten / Leistung, Sonstiges, Rechtsgrundlage, Synonyme / typische Suchbegriffe.)

Die einzelnen Dienstleistungsbeschreibungen werden in dem von einer Unterarbeitsgruppe von Deutschland-Online erstellten Leistungsgruppenkatalog zugeordnet.

Der für die mitarbeitenden Kommunen weitestgehende Aspekt liegt allerdings in der Definition einer *Kommunen übergreifenden* Qualitätssicherung: Texte, die von einer Kommune erstellt werden, werden von einem Partner aus einer anderen Kommune qualitätsgesichert. Durch diese Außensicht soll sichergestellt werden, dass von lokalen Eigenheiten abstrahiert wird und dass sich das gesamte Redaktionsteam mit dem Text identifizieren kann. Nach der Qualitätssicherung wird der Text an den ursprünglichen Ersteller zurückgegeben, der die Möglichkeit hat, den Text einer weiteren Qualitäts-Schleife zu unterziehen oder ihn zur Veröffentlichung freizugeben.

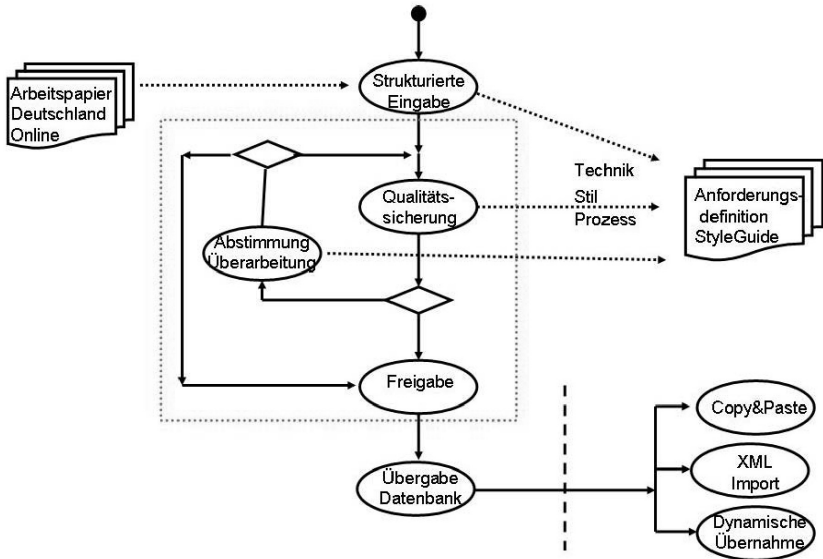


Abbildung 3: Workflow zur Erstellung von Dienstleistungsbeschreibungen

Mehrere Tests mit unterschiedlichen Redaktionssystemen bestätigten, dass sich dieser Kommunen übergreifende Workflow nur dann in der Praxis bewähren kann, wenn er durch eine entsprechende technische Infrastruktur optimal unterstützt wird.

Aus diesen Tests wurden Anforderungen an ein geeignetes Redaktionssystem zusammengestellt, die in einen systematischen Vergleich von insgesamt vier Systemen mündeten:

Der Katalog umfasste insgesamt 13 priorisierte Anforderungen zur Nützlichkeit („Welche Funktionen müssen im CMS vorhanden sein?“) und zur Nutzbarkeit („Wie einfach ist der Umgang mit dem System zu erlernen und wie einfach ist es in der täglichen – oder gelegentlichen – Arbeit zu nutzen?“).

Für den durchzuführenden Test wurden die zum Teil sehr komplexen Anforderungen in Anlehnung an die DIN EN ISO 9241–10 und an gängige Konformitätsprüfungen operationalisiert. Die Evaluation wurde als Expertenreviews durchgeführt.

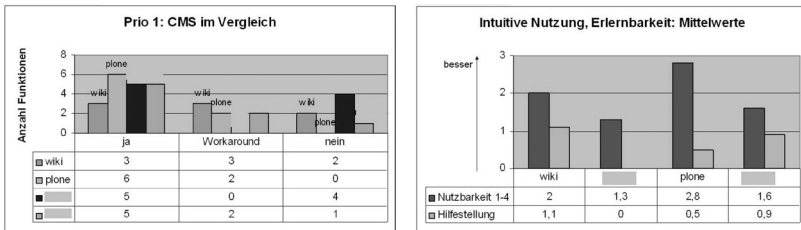


Abbildung 4: Ergebnisse der Nützlichkeit (Priorität 1) und der Nutzbarkeit

Nach der Analyse der Ergebnisse und der anschließenden Diskussion im Redaktionsteam fiel die Entscheidung auf das Open-Source-Produkt plone.

Das System wurde auf die Bedürfnisse des Projektes angepasst und eingeführt. Inzwischen wurde die dynamische Übernahme in ein einzelnes CMS prototypisch umgesetzt. Im nächsten Schritt wird die Übergabe der Texte an einzelne lokale Systeme realisiert.

4. Ausblick

Der Projekterfolg hängt nun davon ab, ob es gelingt, das Projekt zu verstetigen, ob die Kommunen also auch nach Ablauf der zwei Jahre, in der eine externe Projektorganisation zur Verfügung steht, weiterhin aktiv am Projekt teilhaben.

Hierbei gibt es zwei wesentliche Klippen, die in der Projektanlage begründet sind:

Im Redaktionsteam arbeiten Vertreter der Kommunen mit überwiegend technischem Hintergrund. Sie engagieren sich stark im Projekt. Für die Erfassung der Texte sind allerdings die Sachbearbeiter in den Kommunen zuständig, dh sie sind nun die wichtigsten Akteure des Projektes, die eingebunden werden müssen. Wegen der thematischen Vielfalt der Dienstleistungen können sie allerdings nicht in das Redaktionsteam eingebunden werden. Entscheidend ist deshalb nun, dass die Mitglieder des Redaktionsteams als Multiplikatoren in den eigenen Kommunen arbeiten und es ihnen gelingt, ihre Begeisterung für die Projektidee auf die Sachbearbeiterebene zu übertragen.

Die zweite Klippe ist ein wichtiges Charakteristikum des Projektes: Die Mitarbeit am Redaktionsteam ist freiwillig, die Nutzung der Dienstleistungsbeschreibungen kostenlos. Die Verlockung für die einzelnen Kommunen, auf die Vorleistung anderer Kommunen zu warten, ist groß. Während innerhalb der offiziellen Projektlaufzeit die externe Projektorganisation Impulse geben kann, muss es den Kommunen nach Ablauf dieser Zeit gelingen, selbstständig in einem kommunalen Netzwerk ohne zentrale Projektsteuerung weiterzuarbeiten und so die Möglichkeiten der interkommunalen Zusammenarbeit für die eigene Selbstständigkeit optimal zu nutzen.