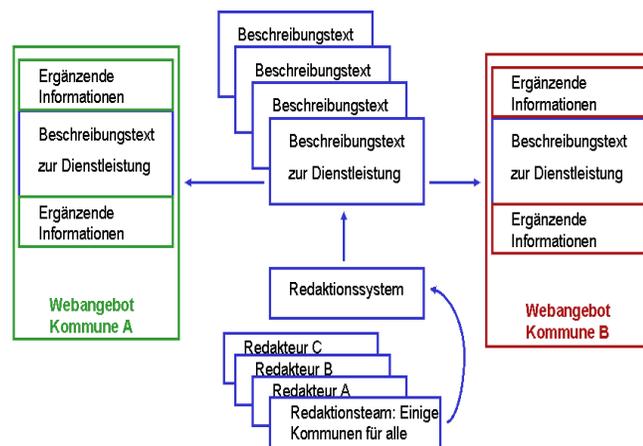


## Von einigen für alle: Dienstleistungsbeschreibungen erstellt durch ein interkommunales Redaktionsteam

**Herausforderung:** Viele Kommunen bieten ihren Bürgern bereits umfangreiche Internet-Angebote mit guter Qualität. Allerdings werden die Texte zu den Dienstleistungen vielfach parallel verfasst – und zwar mit Hilfe einer äußerst heterogenen technischen Infrastruktur.

**Unsere Lösung:** Im Projekt „Dienstleistungsbeschreiber“

- werden Texte zu Leistungen der Verwaltung im Rahmen einer interkommunalen Zusammenarbeit ein einziges Mal erfasst und dann den Kommunen für den eigenen Webauftritt zur Verfügung gestellt,
- wobei die Vielfalt innerhalb der technische Infrastruktur nicht angetastet wird und
- durch die Erstellung von Schnittstellen die Eigenständigkeit der lokalen Content-Management-Systeme (CMS) erhalten bleibt.



**Abgrenzung:** Der „Dienstleistungsbeschreiber“ ist kein „Zuständigkeitsfinder“, der dem Bürger erlaubt, über den Internetauftritt der Verwaltung A auf die Leistungen der sachlich oder lokal zuständigen Verwaltung B zuzugreifen.

### Häufig gestellte Fragen:

*Wer kann die Dienstleistungsbeschreibungen nutzen?*

Alle interessierten Kommunen.

*Woher kommen die Dienstleistungsbeschreibungen?*

Die Bereitstellung der Texte erfolgt nach dem **Prinzip „einige für alle“**: Kommunen, die bereits eigene Beschreibungen anbieten, überführen diese Texte in eine vereinbarte Struktur. Um sicherzustellen, dass ein einheitlicher Stil in der Ansprache des Bürgers gewählt und von lokalen Spezialitäten abstrahiert wird, werden die Texte einer **interkommunalen Qualitätssicherung** unterzogen.

Das Redaktionsteam besteht zurzeit aus folgenden Mitgliedern: die Gemeinden Ganderkesee, und Weyhe, die Städte Diepholz und Achim, die Stadtgemeinden Bremen und Bremerhaven und die Landkreise Cuxhaven, Diepholz, Nienburg und Rotenburg (Wümme). Bisher befinden sich ca. 100 Texte in Bearbeitung.

### *Womit arbeitet das Redaktionsteam?*

Basis der technischen Infrastruktur ist das **Content-Management-System plone**, das ein Open-Source-Produkt ist. Die Entscheidung für dieses System erfolgte auf der Grundlage eines umfangreichen Systemvergleichs in Bezug auf die Nützlichkeit und Nutzbarkeit der Funktionen. Nach Umsetzung der Anforderungen des Redaktionsteams unterstützt die Software den Workflow nun sehr gut.

### *Wie können die Dienstleistungsbeschreibungen genutzt werden?*

Die in einer Datenbank gespeicherten Dienstleistungsbeschreibungen können in Abhängigkeit von den jeweiligen technischen Möglichkeiten und den organisatorischen Strukturen von den Kommunen individuell genutzt werden:

- Die **Übernahme kann dynamisch** erfolgen, d.h. die Texte werden den Bürgern unmittelbar ohne weitere Modifikationen auf der eigenen Site zur Verfügung gestellt.
- Ab Frühjahr 2007 wird ermöglicht, Aktualisierungen der Dienstleistungsbeschreibungen zu abonnieren, so dass durch eine elektronische Benachrichtigung informiert wird, dass neue Texte oder Aktualisierungen zur Verfügung stehen.
- Die Texte können nach der Übernahme **in das eigene CMS angepasst** / ergänzt werden: z.B. Kosten, Kontaktdaten. Das Zusammenführen der importierten Texte mit eigenen Texten erfolgt mit Hilfe der jeweils vom einzelnen CMS bereitgestellten Funktionalitäten. Eine prototypische Realisierung für das CMS der Firma Six Offene Systeme GmbH ist mit einem Aufwand von ungefähr einem halben Tag bereits erfolgt.

### *Wer führt das Projekt durch und wie wird es finanziert?*

Das Projekt Dienstleistungsbeschreiber wird **von der Virtuellen Region Nordwest durchgeführt**. Die Regionale Arbeitsgemeinschaft Bremen-Niedersachsen hat für 2006 und 2007 finanzielle Mittel für das Projektmanagement und für die Entwicklung von Software zur Verfügung gestellt. Mit dem Projektmanagement wurde das Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) beauftragt.

### *Werden im Rahmen von Deutschland-Online nicht auch Dienstleistungsbeschreibungen erstellt?*

Nein. In einer Unterarbeitsgruppe von Deutschland-Online wird eine Systematik erstellt, in der Gruppen von Dienstleistungen definiert und diesen beispielhaft Dienstleistungen zugeordnet werden. Beschreibungen zu Dienstleistungen werden nicht erstellt. Unser Projekt nutzt diese Systematik als Strukturvorgabe.

### *Wie kann eine Kommune am Projekt teilhaben?*

Wenn Sie interessiert sind, Dienstleistungsbeschreibungen aus dem Projekt auf Ihre Website zu integrieren oder wenn Sie weitere Informationen zur Arbeit des Redaktionsteams haben möchten, wenden Sie sich bitte an

Beate Schulte, Institut für Informationsmanagement Bremen  
Tel.: 0421/218-2625, E-Mail: [bschulte@ifib.de](mailto:bschulte@ifib.de)