

# Berliner Wissensmanagement

## Projektbericht

Version 1.0 Finalversion

Abgestimmt am:	28. August 2009	mit	Herrn Fleschner Frau Dr. Heidrich-Joswig Frau Keller Herr Krajan Herrn Langbein Frau Stichling Herrn Wodtke
	31. August 2009		Herrn Freund
	01. September 2009		Herrn Eilenberger
Schlussredaktion am	02. September 2009		Herrn Krajan Frau Stichling Herrn Wodtke
Tischvorlage Änderungen	10. September 2009	von mit	Herrn Ganser Abstimminstanz: Herr Bahl (LABO) Herr Hellwig (HPR) Frau Köhler (ITDZ) Herr Dr. Merzhäuser (SenInnSport) Herr Riemke (SenWiTechFrau) Herr Ulrich (Skzl)
Änderungen und Abzeichnung	17. September 2009	von	Entscheidungsinstanz: Frau StSin Nehring-Venus Herr Dr. Merzhäuser Herr StS Dr. Meng

## Inhaltsverzeichnis

TEIL A - GRUNDSÄTZLICHES.....	4
1 ALLGEMEINES ZUM PROJEKT .....	4
2 AUFTRAG, ZIELE, DEFINITIONEN .....	5
2.1 AUFTRAG .....	5
2.2 ZIELE .....	6
2.3 DEFINITION „ÖFFENTLICHE LEISTUNG“ .....	6
2.4 INHALTE UND GRENZEN.....	6
3 AUSGANGSLAGE.....	7
3.1 WISSENSANBIETER.....	7
3.2 WISSENSNUTZER.....	7
3.3 IST-ZUSTAND .....	8
3.3.1 Informationssystem der Bürgerämter .....	8
3.3.2 Projekt „D115“ - Erweiterung der Info-Datenbank .....	9
3.3.3 Aktuelle Nutzungsbedarfe .....	10
TEIL B - PROJEKTERGEBNISSE .....	11
4 SOLLKONZEPT, FACHVERFAHREN.....	11
4.1 STRUKTUR DER DIENSTLEISTUNGSDATENBANK BERLIN (DLDB) .....	11
4.1.1 Administration und Pflege .....	11
4.1.2 Leistungsbeschreibung, -erfassung .....	12
4.1.3 Ort der Leistungserbringung - Standort.....	15
4.1.4 Statistische Auswertungen.....	17
4.1.5 Sonstige Anforderungen .....	17
4.2 ANFORDERUNGEN IM ÖFFENTLICHEN BEREICH (INTERNET).....	17
4.2.1 Allgemeines zur Darstellung .....	17
4.2.2 Darstellung in den einzelnen Verwaltungsportalen .....	18
4.2.3 Verknüpfung mit dem Verwaltungsführer .....	19
4.2.4 Universelle Schnittstellen .....	20
4.3 ANFORDERUNGEN IM NICHTÖFFENTLICHEN BEREICH (INTRANET) .....	21
4.4 NUTZUNG DER DATEN.....	21
4.4.1 Internet, „Berlin.de“ .....	21
4.4.2 Service-Center „Berlin Telefon“ .....	22
4.4.3 Projekt „D115“ .....	22
4.4.4 Projekt „EU-DLR“ .....	22
4.4.5 „Behördenfinder Deutschland“ .....	23
4.4.6 Intranet, Beschäftigtenportal .....	23
4.4.7 Weitere Anwendungen.....	23
4.5 BERLINER WISSENSMANAGEMENT IM ÜBERBLICK .....	24
5 ROLLENKONZEPT .....	25
5.1 ALLGEMEINES .....	25

5.1.1	Einordnung der IT-Maßnahme .....	25
5.1.2	Grundsätze für die Bereitstellung der IT-Dienste .....	26
5.2	BETRIEBLICHE (ORGANISATORISCHE) ROLLEN.....	26
5.2.1	Produktverantwortliche.....	26
5.2.2	IT-Dienstekoordinator .....	27
5.2.3	IT-Diensteverantwortlicher .....	28
5.3	SCHEMATISCHE DARSTELLUNG.....	29
5.3.1	Allgemeine Rollen.....	29
5.3.2	Redaktion der Dienstleistungsbeschreibung.....	30
6	KOSTEN, NUTZEN .....	31
6.1	KOSTEN.....	31
6.1.1	Entwicklungskosten .....	31
6.1.2	Schulungen .....	31
6.1.3	Laufende Kosten.....	32
6.1.4	Spezielle Anforderungen.....	32
6.2	PERSONALBEDARF .....	32
6.2.1	Dezentraler Personalbedarf .....	32
6.2.2	Zentraler Personalbedarf .....	32
6.3	NUTZEN.....	33
6.3.1	Prozessoptimierung .....	34
6.3.2	Nutzen für verschiedene E-Governmentprojekte .....	34
6.3.3	Auskunfts- und Informationsquelle.....	34
6.3.4	Integration vorhandener Ressourcen.....	35
7	WEITERES VORGEHEN .....	36
TEIL C - ZUSAMMENFASSUNG, BESCHLUSSEMPFEHLUNG		
37		
8	ZUSAMMENFASSUNG.....	37
9	BESCHLUSSEMPFEHLUNGEN FÜR DIE ENTSCHEIDUNGSINSTANZ.....	38

## Anhang

[Feldliste der Datenbankstruktur](#)

## TEIL A - GRUNDSÄTZLICHES

### 1 Allgemeines zum Projekt

Mit diesem Dokument legt die Projektgruppe Ihren Abschlussbericht zum Projekt Berliner Wissensmanagement (BWM) vor. In diesem Bericht werden Inhalte und die wesentlichen Ergebnisse des Projektes dargestellt und entsprechende Empfehlungen gegeben.

Grundlage dieses Projektberichtes ist der von der Senatsverwaltung für Inneres und Sport sowie der Senatskanzlei erteilte Projektauftrag in der Version 1.0 vom 15.12.2008.

Nach der Erteilung des Projektauftrags hat die Projektgruppe in der Regel alle zwei Wochen getagt. Den Teilnehmerinnen und Teilnehmern ist es, nach oftmals ausgiebigen Diskussionen gelungen, unterschiedliche Aspekte der vielfältigen Wissensangebote und Vorgaben aus anderen Projekten in diesen Projektbericht mit den entsprechenden Ergebnissen zu integrieren.

Die Projektmitglieder brachten mit Engagement vielfältige Kompetenzen aus aktuellen bundesweiten Projekten und Projekten im Rahmen der ServiceStadt Berlin, aus Beratungsstellen, dem Service Center des ITDZ, der Landesredaktion Berlin.de, des landesweiten Organisations- und IT-Managements der Senatsverwaltung für Inneres und Sport sowie Erfahrungen zu Projektentwicklungen aus bereits realisierten Wissensangeboten und Datenbank Anwendungen in das Projekt Berliner Wissensmanagement ein.

Die Projektgruppe bestand aus folgenden Projektmitgliedern:

Herr Eilenberger	ITDZ, PM 1 Ei
Herr Fleschner	SenInnSport, ZS B 2 FI
Herr Freund	LABO, II B 1
Herr Ganser	SenInnSport, ZS C 2 Ga
Frau Dr. Heidrich-Joswig	SenInnSport, ZS B 3 He
Frau Keller	SenWiTechFrau, II G 23
Herr Krajan	Skzl, II A 17
Herr Langbein	ITDZ, PB 4 1 La
Frau Martienßen	Skzl, II A 15
Frau Stichling	Skzl, II A 1/P, Proj.-Büro
Herr Wodtke	Skzl, II A 14, Proj.-Ltg.

HPR und HVP wurden wunschgemäß durch Ergebnisprotokolle informiert

Eine Begleitung des Projektes durch die übrigen Senats- und Bezirksverwaltungen erfolgte durch entsprechende Informationen im Rahmen der regelmäßigen Berlin.de-Anwendertreffen sowie einem gesonderten Informations- und Diskussionstreffen am 02. und 03. Juli 2009.

Zusätzlich flossen die Interessen der Bezirke über Vertreter der Projekte „D115 Einheitliche Behördenrufnummer (D 115)“, „Optimierung der bezirklichen Ordnungsämter (ProOrdOpt)“ sowie der Leitstelle „Infosystem“ des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) in das Berliner Wissensmanagement ein.

Der Hauptpersonalrat wurde über die Weiterentwicklung des Projektes im Rahmen der vertrauensvollen Zusammenarbeit laufend über die Projektergebnisse durch die Übermittlung der Ergebnisprotokolle informiert.

Da es sich im Wesentlichen um eine inhaltliche Neustrukturierung auf Basis bestehender IT-Verfahren und Informationsangebote handelt, wurde auf die Beteiligung des Berliner Datenschutzbeauftragten verzichtet.

Die Arbeitsgruppe „Umweltportal“ hat frühzeitig Kontakt mit dem Projekt BWM aufgenommen und sich über die Entwicklung und die Ziele informiert und selbst Anregungen und Ideen entwickelt, die teilweise in die vorliegenden Projektergebnisse integriert wurden. Die ersten identifizierten Dienstleistungen aus dem Bereich „Umwelt“ sind von der Arbeitsgruppe im Sinne der Dienstleistungsdatenbank Berlin (DLDB) beschrieben worden.

Ideen und Vorschläge aus dem Bereich wissenschaftlicher Institute sind auf Praxis-tauglichkeit und ihre Umsetzung geprüft worden. Allerdings sind entsprechende Ansätze und Konzepte (z. B. die vom Fraunhofer Institut FOKUS entwickelten) nur dann als eine sinnvolle Grundlage zu betrachten, wenn sie bundesweit akzeptiert, koordiniert und realisiert werden. Das ist nach der gegenwärtigen Einschätzung kurz- und mittelfristig nicht zu erwarten.

Andererseits sind durch eine zielorientierte Zusammenarbeit mit der Hochschule für Technik und Wirtschaft über das Projekt „Wirtschaftsorientierte Online-Angebote“ der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen bereits konstruktive Impulse und Abstimmungen zur Nutzung der DLDB mit rd. 50 identifizierten Dienstleistungen zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie („EU-DLR“) vorbereitet worden.

Die Projektergebnisse sind in der Regel der Konsens der Teilnehmer; abweichende Meinungen werden entsprechend gesondert dargestellt.

## **2 Auftrag, Ziele, Definitionen**

### **2.1 Auftrag**

Das Projekt Berliner Wissensmanagement hat den Auftrag, ein Konzept für die Informationsbereitstellung der, in den einzelnen Senats- und Bezirksverwaltungen sowie deren nachgeordneten Behörden verantworteten, öffentlichen Leistungen zu entwickeln und über eine einheitliche Wissensbasis für alle interessierten Nutzer aus Öffentlichkeit und Verwaltung - unter Berücksichtigung unterschiedlicher Vertriebswege - abrufbar bzw. nutzbar zu machen.

Da es sich beim Berliner Wissensmanagement um eine wesentliche Grundlage für die Öffentlichkeitsarbeit der Berliner Verwaltung handelt, wurde der Projektauftrag, im Einvernehmen mit der Senatsverwaltung für Inneres und Sport an die Senatskanzlei, Abt. Presse, Information und Medien – Landesredaktion Berlin.de - erteilt.

## 2.2 Ziele

Mit dem Auftrag wurden folgende Ziele der Projektarbeit definiert:

- Definition öffentliche (Dienst-)Leistung
- Zielgruppen und Vertriebswege definieren
- Inhalte und Grenzen des hier gemeinten Wissensmanagements benennen
- Ist-Analyse erstellen
- Erarbeitung von Standards für die strukturelle Aufbereitung von Leistungen
- Konzept für die IT-gestützte Umsetzung
- Erarbeitung eines Betreiber-, Redaktions- und Geschäftsmodells
- Nutzen- und Kostenbetrachtung
- Akzeptanz und Verbindlichkeit in der Berliner Verwaltung herstellen

Im Zusammenhang mit der Projektentwicklung wurden die Ziele in die nunmehr vorliegende Struktur des Projektberichtes integriert und teilweise umformuliert.

## 2.3 Definition „öffentliche Leistung“

Mit dem Begriff Leistungen werden alle standardisierten öffentlichen Leistungen der Berliner Verwaltung bezeichnet, die nach außen gerichtet sind und auf die die Bürgerinnen und Bürger, die Wirtschaft sowie freie oder gemeinnützige Träger einen Anspruch haben oder die aufgrund rechtlicher Verpflichtungen genutzt werden müssen.

Keine Leistungen i. S. d. Projektauftrages sind alle weiteren Informations- bzw Serviceangebote (z.B. Infos über Bezirke, Lebensläufe, Presseerklärungen etc).

Die Vorgaben aus dem bundesweiten Leistungskatalog (LeiKa) sind verbindlicher Bestandteil der Dienstleistungsdatenbank Berlin. Spezielle Berliner Leistungen können auf Grundlage des LeiKa ergänzend eingestellt werden.

## 2.4 Inhalte und Grenzen

Schon vor etlichen Jahren wurde die Bedeutung eines effektiven Wissensmanagement für Organisationen und Unternehmen erkannt und so ist Wissensmanagement ein Begriff geworden, der teilweise umfangreiche Erwartungen weckt.

Wir weisen deshalb an dieser Stelle darauf hin, dass unser Projekt „nur“ einen Teilbereich des Wissensmanagements abdeckt, der allerdings zu den zentralen Grundlagen für ein Wissensmanagement der Öffentlichen Verwaltung zählt: Das Managen zwischen der Informationsbereitstellung durch die Fachverwaltungen (Wissensanbieter) mit dem Informationsbedarf von privaten, gewerblichen, gemeinnützigen und öffentlichen Nutzern (Wissensnutzer) auf Grundlage moderner Datenbanktechnik.

## **3 Ausgangslage**

### **3.1 Wissensanbieter**

So unterschiedlich die Aufgaben und Dienstleistungen der einzelnen Verwaltungen sind, so unterschiedlich ist auch deren Informations- und Öffentlichkeitsarbeit sowie die Nutzung der verschiedenen Kommunikations- und Vertriebswege zur Bereitstellung von Wissen. Dadurch entstehen derzeit erhebliche Redundanzen und Kommunikationslücken.

Das Wissensangebot zu Leistungen der Berliner Verwaltung ist gegenwärtig durch folgende Quellen und Merkmale gekennzeichnet:

- Mehr als 100 Verwaltungseinrichtungen
- Unterschiedliche Informations- und Öffentlichkeitsarbeit
- Verschiedene Kommunikationswege
- Unterschiedliche technische Realisierung
- Mehrfache Aufbereitung gleicher Informationen
- Teilweise Informationslücken
- Keine einheitlichen Informationsstrukturen
- Ansatzweise Nutzung bundesweiter Infos

Um die Dienstleistungen des Landes Berlins auf eine einheitlich strukturierte Weise auf Basis einer zentralen Datenbank darzustellen und sie damit für die vielfältigsten „Wissensnutzer“ zur Verfügung zu stellen, wurde das Projekt Berliner Wissensmanagement initiiert.

### **3.2 Wissensnutzer**

Dem Wissensangebot stehen derzeit folgende Wissensnutzer gegenüber, die dringend auf die strukturierten, datenbankbasierten Leistungsbeschreibungen angewiesen sind:

- Service-Center Berlin-Telefon
- Bürgerämter, Ordnungsämter

- Sonstige Beratungseinrichtungen
- „IT-Unterstützung zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie“ (EU-DLR)
- „D115 – Einheitliche Behördenrufnummer“
- Bürgerinnen und Bürger via Berlin.de
- Wirtschaft via Berlin.de
- „Bürgerschaftliches Engagement“ via Berlin.de
- „Behördenfinder Deutschland“ via Berlin.de
- Modernisierungsprogramm „ServiceStadt Berlin“ (SenInnSport)
- Intranet, Mitarbeiterportal (SenInnSport)

Besondere „Schubkraft“ ist aus dem aktuellen bundesweiten Pilot-Projekt „D115“ und den Deutschland-Online- Vorhaben EU-DLR, Realisierung des bundesweiten „Behördenfinders“ (ehem. „Zentraler Zuständigkeitsfinder“) und dem bundesweiten „Leistungskatalog“ (LeiKa) gekommen. Die Integration der dort jeweils formulierten und beschlossenen Anforderungen an ein Wissensmanagement hat einen Schwerpunkt dieses Projektes gebildet.

Allen Nutzern öffentlicher Leistungen ist gemein, dass sie immer weniger bereit sind, sich mit ihrem Anliegen durch den (Berliner) Verwaltungsdschungel zu kämpfen, sich von einer Dienststelle zur anderen schicken oder sich von einem Sachbearbeiter zum nächsten verbinden zu lassen. Vielmehr gilt für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen, gemeinnützige Einrichtungen sowie auch verwaltungsintern die Erwartung schnell

- übersichtliche,
- aktuelle,
- kompakte und
- autorisierte

Informationen zu allen Dienstleistungen und zu den entsprechenden Voraussetzungen auf unterschiedlichen Kommunikationswegen – möglichst unabhängig von den Öffnungszeiten der Verwaltungen – zu erhalten.

### **3.3 Ist-Zustand**

#### **3.3.1 Informationssystem der Bürgerämter**

Im Jahr 2006 wurde das im Rahmen des Projekts „Projekt Bürgerdienste“ entwickelte „Startinfosystem“ im Auftrag des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) neu entwickelt.

Hauptinhalte dieses neuen Infosystems (Info-Datenbank) sind die Leistungen der Bürgerämter. Deren Erfassung und Pflege wird derzeit von der Leitstelle Bürgerdienste (im LABO) koordiniert. Neben den Beschreibungen der Dienstleistungen werden die Informationen zum Ort der Leistungserbringung (Standort) erfasst.



Die Daten werden mit dem Content-Management-System (CMS) Imperia gepflegt. Die technische Bereitstellung der Info-Datenbank erfolgt im Rahmen des Betriebs von Berlin.de durch BerlinOnline Stadtportal GmbH & Co KG.

Auf Berlin.de gibt es folgende Darstellungsvarianten:

- Die strukturierten Dienstleistungen sind bezirksübergreifend unter [www.berlin.de/buergeramt](http://www.berlin.de/buergeramt) im Internet veröffentlicht.
- Die Dienstleistungen der Bürgerämter werden zusätzlich in den jeweiligen Bezirksauftritt integriert

Als Berliner Besonderheit musste berücksichtigt werden, dass verschiedene Dienstleistungen an unterschiedlichen Standorten in Anspruch genommen werden können. Deshalb gliedert sich die Datenbank in zwei Teile, zum einem die Felder, die alle Informationen zur jeweiligen Dienstleistung enthalten, im 2. Teil werden alle Daten des jeweiligen Standortes vorgehalten. Die Daten der anbietenden Standorte müssen dann mit jeder dort erbrachten Dienstleistung verknüpft werden, bspw. alle 46 Bürgerämter mit der Leistung „Personalausweis“.

Zusätzlich gibt es eine Verknüpfung an eine Online-Terminvereinbarungslösung (E-Appointment), d.h. zu der gewünschten Dienstleistung kann derzeit bei einigen Bürgerämtern elektronisch oder telefonisch ein Termin vereinbart werden.

Ein zentraler Zugang zu den Verwaltungsinformationen über das Internet-Portal Berlin.de ist über den Verwaltungsführer gegeben. Mit ihm gibt es ein Instrument für ein Berlin.de-weites Suchen und Finden. Eine direkte Verknüpfung mit der Info-Datenbank existiert jedoch nicht.

Ein Zugriff auf die Daten kann ebenfalls über das Intranet des Landes Berlin erfolgen ([www.verwalt-berlin.de/startinfo/](http://www.verwalt-berlin.de/startinfo/)). Hier finden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Landes zusätzliche Bearbeitungshinweise und weitere hilfreiche Informationen.

Nach Einrichtung der DLDB wird die Info-Datenbank aufgelöst und die vorhandenen Datensätze soweit wie möglich in die DLDB integriert.

### **3.3.2 Projekt „D115“ - Erweiterung der Info-Datenbank**

Seit dem 24.03.2009 (Freischaltung) wird in Berlin und in weiteren Städten, Regionen, Landes- und Bundesbehörden die bundesweit einheitliche Behördenrufnummer 115 pilotiert. Im bundesweiten Projekt „D115“ wurde unter Beteiligung Berlins festgelegt, dass unter der Rufnummer 115

- zu den anfangs 150 am häufigsten nachgefragten Verwaltungsleistungen (D115-Leistungskatalog)
- einheitlich folgende Mindestauskünfte erteilt werden:
  - Leistungsbeschreibung
  - Benötigte Unterlagen
  - Gebühren
  - Zuständige Stelle, Adressdaten und Öffnungszeiten

Die Bezeichnung und Gliederung der Verwaltungsleistungen folgt dem bundeseinheitlichen Leistungskatalog (LeiKa), der im Rahmen des Bund-Länder-Vorhabens „Deutschland Online“ erstellt wurde. Zum Teil werden dessen Leistungen in Teilleistungen untergliedert.

Jeder Pilotierungsteilnehmer leitet die definierten Mindestinformationen und optional weitere in einer festgelegten Syntax (XD115) an eine gemeinsame D115-Wissensbasis weiter, um auch überregionale Auskünfte zu ermöglichen.

Das Land Berlin stellt die XML – Dokumente im vereinbarten XD115 – Format auf Basis der Info-Datenbank bereit. Dazu wird regelmäßig ein entsprechender XML-Export der in der Info-Datenbank enthaltenen Dienstleistungen erstellt und unter [www.berlin.de/buergeramt/index.php?s&out=xd115](http://www.berlin.de/buergeramt/index.php?s&out=xd115) bereitgestellt. Von dort wird es durch das zentrale D115 Wissensmanagementsystem des BMI ausgelesen und importiert. Alle D115 Pilotteilnehmer können somit auf die Informationen mit den Berliner Dienstleistungen zugreifen und überregionale Auskünfte geben.

Um dies zu ermöglichen hat das Berliner Realisierungsprojekt „Servicenummer 115“ die Info-Datenbank

- um bisher nicht vorhandene Datenfelder erweitert,
- mit Datensätzen zu bisher nicht enthaltenen Verwaltungsleistungen aufgefüllt und
- wo notwendig die Bezeichnung und Aufgliederung der Verwaltungsleistungen an diejenige des D115-Leistungskataloges angepasst.

Das Projekt Servicenummer 115 hat damit begonnen, die Qualität der eingefügten Datensätze durch Kontaktaufnahmen mit den betroffenen Behörden zu sichern. Der gemeinsamen Planung entsprechend geht das Projekt davon aus, dass, nach Einrichtung der DLDB, die Daten soweit wie möglich in die DLDB übernommen und von den dann verantwortlichen Fachverwaltungen gepflegt werde.

### **3.3.3 Aktuelle Nutzungsbedarfe**

Basierend auf der jetzt vorliegenden Struktur haben inzwischen auch das LABO und die Ordnungsämter damit begonnen, ihre Leistungen zur anschließenden eigenen Nutzung in die Info-Datenbank einzugeben.

Die künftige DLDB wird Leistungen beinhalten, die in den Anwendungsbereich der EU-Dienstleistungsrichtlinie fallen und hat somit auch Bedeutung beim Aufbau des Wissensmanagement für den Einheitlichen Ansprechpartner.

Daneben bestehen weitere potenzielle Nutzer, unter anderem das Projekt „Vereinlichung und Bündelung der wirtschaftsorientierten Online-Angebote der Berliner Bezirke“ (Wirtschaftsführer).

## **TEIL B - PROJEKTERGEBNISSE**

### **4 Sollkonzept, Fachverfahren**

Für die Bereitstellung der Informationen musste eine Struktur für eine zentrale Datenbank entwickelt werden, in der alle benötigten Daten hinterlegt werden und die eine einheitliche Aufbereitung und Vermittlung der Dienstleistungen gewährleistet und zwar in der Weise, dass sie von allen Zielgruppen für ihre jeweiligen Bedarfe genutzt werden kann.

In das Sollkonzept des Fachverfahrens wurden Bedarfe und Anforderungen aus den bundesweiten Projekten

- EU-Dienstleistungsrichtlinie
- Behördenfinder Deutschland
- bundesweiter Leistungskatalog - LeiKa
- einheitliche Behördenrufnummer D115

integriert.

Ebenso wurden die Erfahrungen aus dem Infosystem der Bürgerämter und dem ebenfalls parallel arbeitenden Projekt Optimierung der Ordnungsämter (ProOrdOpt) berücksichtigt.

Der Verwaltungsführer auf Berlin.de soll als Suchmaschine auch für die Dienstleistungsdatenbank Berlin (DLDB) dienen. Anforderungen zur Anpassung wurden daher ebenfalls in das vorliegende Fachkonzept eingearbeitet.

Die Erstellung der DLDB ist als Weiterentwicklung des ursprünglichen "Infosystems" und der zwischenzeitlichen Weiterentwicklungen im Kontext D115 zu verstehen. Es handelt sich also um eine technische Realisierung auf Basis der bereits im Einsatz befindlichen Systeme und der Info-Datenbank.

#### **4.1 Struktur der Dienstleistungsdatenbank Berlin (DLDB)**

##### **4.1.1 Administration und Pflege**

Die Eingabe und Pflege der Daten erfolgt über das Content-Management-System (CMS) Imperia. Zugriffsbeschränkungen auf einzelne Bereiche der DLDB werden über das Nutzer- und Rollenkonzept für Imperia erfolgen. Rechte für die Pflege der Leistungen werden individuell festgelegt.

Die Landesredaktion Berlin.de übernimmt mit der Rolle des IT-Dienstkoordinators die Aufgabe der Qualitätssicherung. Sie behält sich die Freischaltung der eingegebenen

oder bearbeiteten Dienstleistungen vor, um nach formal-redaktioneller Prüfung die Qualität und Homogenität der abgebildeten Informationen sicherzustellen. Da die Freischaltung der eingegebenen oder bearbeiteten Dienstleistungen bei der Landesredaktion liegt, muss diese durch eine automatische Mail über die Fertigstellung durch einen Redakteur benachrichtigt werden. Dazu wird ein zusätzliches Bearbeitungstool benötigt, das ein schnelleres und übergreifenderes Arbeiten ermöglicht.

Die Landesredaktion muss zentral die Auswahllisten für die Bezeichnung von den Behörden pflegen können.

#### 4.1.2 Leistungsbeschreibung, -erfassung

Zu jeder Dienstleistung muss ein Imperia-Dokument so angelegt werden, dass eine Bearbeitung der verschiedenen Dienstleistungen durch unterschiedliche Redakteure möglich ist (ggf. in speziell dafür vorbereiteten Rubriken). Die Rechte zur Bearbeitung müssen individuell bis auf die Ebene der einzelnen Leistungsobjekte vergeben werden können.

Jede Dienstleistung muss an mindestens einen Standort angebunden werden.

Einer Dienstleistung können in der Beschreibung Dokumente zugewiesen werden. Diese können Internetverweise, z.B. auf PDF-Dateien aus dem Formularserver oder Rechtsvorschriften sein oder in freien Textfeldern verlinkte Dokumente.

Die Beschreibung einer Leistung besteht aus den folgenden Daten (genauere technische Spezifikationen und Beispiele für die einzutragenden Daten finden sich in der Anlage Feldliste):

Feldinhalt	Pflichtfeld	Erläuterung
<b>Leistungsname</b>	ja	<p>Die Bezeichnung im bundesweiten LeiKa ist die Grundlage für den Leistungsnamen ggf. ergänzt um Verrichtung / Verrichtungsdetail.</p> <p>Der Leistungsname kann sowohl das Leistungsobjekt sein, wie auch ein Leistungsobjekt plus Verrichtung ggf. plus Verrichtungsdetail. Die Systematik der Bezeichnungen sieht folgendermaßen aus:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Leistungsobjekt – ist die Bezeichnung der Leistung aus Sicht der Verwaltung. Bspw. Eheschließung, Fahrerlaubnis, Personalausweis o.ä.</li> <li>2. Verrichtung – sind Verben, die die Aktivitäten und Tätigkeiten des Bürgers / des Unternehmers bezeichnen, um ein Verwaltungsverfahren zum Erhalt der Verwaltungsleistung zu initiieren sowie die Tätigkeiten der Verwaltung, um die Verwaltungsleistung zu erzeugen. Bspw. Eheschließung anmelden, abmelden etc. Die Benennung der Verrichtungen ist durch ein Auswahlfenster vorgegeben.</li> <li>3. Verrichtungsdetail – konkretisiert das Leistungsobjekt. Es stellt eine Untergliederung der Verwaltungsleistung entsprechend der gesetzlichen Vorgabe dar. Bspw. Eheschließung im Ausland anmelden.</li> </ol>

		<p>Die Tiefe der Untergliederung entscheiden die Fachverwaltungen, natürlich ebenfalls in der Benennung der Systematik des LeiKa, d.h. dem Leistungsobjekt, folgend.</p> <p>Durch Integration des LeiKa in die DLDB soll eine automatische Übernahme des Leistungsnamens möglich sein.</p>
<b>Leika-Stamm-Nr.</b>	ja	<p>Alle Leistungsobjekte erhalten die LeiKa-Nr. Die jeweilige Fachverwaltung legt den ergänzenden oder vertiefenden Bedarf an Verrichtungen und Spezialitäten fest. Der LeiKa wird auf Anregung und Bedarf der teilnehmenden Länder und Kommunen laufend um fehlende Leistungsobjekte durch die Geschäfts- und Koordinierungsstelle (GK-LeiKa/ZZ) in Magdeburg ergänzt. Die Vermittlung zur GK-LeiKa/ZZ für Berlin wird von der Landesredaktion vorgenommen. Bei allen Dienstleistungen ist erforderlich, sie einer Nummer des bundeseinheitlichen Leistungskataloges (LeiKa) zuzuordnen.</p> <p>Durch die Integration des LeiKa soll auch bei der automatischen Zuordnung der Leistung zur LeiKa-Nr. die Unterstützung der Redakteure gegeben sein. Damit soll gewährleistet werden, dass nur existierende LeiKa-Nrn. verwendet werden und die Leistungsbezeichnungen des LeiKa als Vorschlag in das Feld Leistungsnamen eingetragen werden. Zusätzlich erfolgt ein Hinweis, welche „ähnlichen“ Leistungen schon existieren (bspw. Verrichtungen / Verrichtungsdetails) zur Vermeidung von Doppelungen oder Überschneidungen.</p>
<b>Erweiterung der Leika-Stamm-Nr.</b>	nein	Schlüsselnummern für die Verrichtungen und Verrichtungsdetails
<b>Leistungsbeschreibung</b>	ja	Die Leistungsbeschreibung beinhaltet eine Kurzbeschreibung des Leistungsobjektes. Sie kommt in der Regel durch die Beschreibung des zuständigen Fachbereiches / -redakteurs - ggf. durch eine verwaltungsübergreifende Abstimmung - oder durch einen bundesweiten Vorschlag (ist noch nicht realisiert) zustande.
<b>Suchbegriffe einschl. Synonyme</b>	ja	Für das Auffinden im Verwaltungsführer notwendig. Die jeweilige Fachverwaltung schlägt hier Begrifflichkeiten vor. Wegen einheitlicher Qualität der Suche erfolgen Ergänzungen und Änderungen sowie die Freischaltung durch die Landesredaktion. Nach Freischaltung muss eine automatische Integration der Leistung auch in Berlin.de in den Verwaltungsführer erfolgen.
<b>A - Z Begriffe</b>	ja	Für das Auffinden im Verwaltungsführer notwendig. Die jeweilige Fachverwaltung schlägt hier Begrifflichkeiten vor. Wegen einheitlicher Qualität der Suche erfolgen Ergänzungen und Änderungen sowie die Freischaltung durch die Landesredaktion. Nach Freischaltung muss eine automatische Integration der Leistung auch in Berlin.de in den Verwaltungsführer erfolgen.
<b>Themenbereiche</b>	ja	Für das Auffinden im Verwaltungsführer notwendig. Die jeweilige Fachverwaltung schlägt hier Begrifflichkeiten vor. Wegen einheitlicher Qualität der Suche erfolgen Ergänzungen und Änderungen sowie die Freischaltung durch die Landesredaktion. Nach Freischaltung muss eine automatische Integration der Leistung auch in Berlin.de in den Verwaltungsführer erfolgen.

<b>Intranethinweise Redakteur</b>	ja	Für die Darstellung im Intranet sollen zu den Dienstleistungen die Kontaktdaten der Dienstleistungsredakteure angegeben werden. Die Daten sollen automatisiert aus dem Benutzerverzeichnis vom CMS übernommen werden und automatisiert mit diesem aktuell gehalten werden.
<b>Intranethinweise Org-Einheit</b>	ja	Organisationseinheit des Redakteurs
<b>Intranethinweise Telefon</b>	ja	Telefon des Redakteurs, automatisch aus dem CMS
<b>Intranethinweise E-Mail</b>	ja	E-Mail des Redakteurs, automatisch aus dem CMS
<b>Intranethinweise (verwaltungsinterne)</b>	nein	Bspw. verwaltungsinterne Bearbeitungshinweise oder Verweis auf Ausführungsvorschriften
<b>Benötigte Unterlagen</b>	ja	Die Auflistung aller notwendigen Unterlagen erfolgt durch verwaltungsübergreifende Einigung oder einzelne Fachverwaltungen. Ggf. Hinweis: Keine Unterlagen benötigt.
<b>Benötigte Formulare</b>	nein	Zusammenstellung der benötigten Formulare, Verlinkung zu vorhandenen Formularen. Sie sollen so extrahiert werden, dass sie automatisch in den entsprechenden Themen im Verwaltungsführer angezeigt werden. Die Redakteure sollten für das Bereitstellen von Formularen auf vorhandene landesweite Werkzeuge zurückgreifen, wie den Formularservice des ITDZ.
<b>Publikationen</b>	nein	Verlinkung zu Publikationsangeboten (Broschüren, Datenträger usw.). Sie sollen so extrahiert werden, dass sie automatisch in den entsprechenden Themen im Verwaltungsführer angezeigt werden.
<b>Hinweise</b>	nein	Hier besteht die Möglichkeit, besonders wichtige Hinweise - in Ergänzung zur Leistungsbeschreibung - anzubringen.
<b>Gebühren / Kosten</b>	ja	Sie können sowohl einen konkreten Betrag wie auch eine Spanne von - bis beinhalten, sowie auch textliche Erläuterungen bzw. Aufzählung. Ggf. Hinweis: Keine Gebühren.
<b>Rechtl. Grundlagen / Informationen</b>	ja	Pflichtfeld, da jede öffentliche Leistung auf einer rechtl. Grundlage basiert. Eine Verlinkung zur entsprechenden Grundlage wird empfohlen.
<b>rechtliche Frist (EU-DLR)</b>	nein	Frist in Bezug auf die EU-DLR (sofern die DL unter die Genehmigungsfiktion fällt)
<b>durchschnittl. Bearbeitungszeit</b>	nein	
<b>weiterführende Links</b>	nein	Verlinkungen z.B. zu Informationen auf Bundesebene, europäische Ebene
<b>Zuständigkeitshinweis</b>	ja	Wird die Leistungen an mehreren Standorten erbracht, wird ein Hinweis benötigt, welche der angezeigten Behörden zuständig ist, bzw. wie sich die Zuständigkeit feststellen lässt. Bspw. sind alle Bürgerämter zuständig oder nur das Ordnungsamt am Wohnort. Zusätzlich Verlinkungsmöglichkeit auf spezielle Seiten, die die Zuständigkeit darstellen (bspw. Online-Recherche der Standesämter).
<b>Onlineabwicklung der Leistung</b>	nein	Falls die Leistung online abgewickelt werden kann, Link auf die entsprechende Seite

Auf die Möglichkeit eine Dienstleistung mit Bildern zu versehen, wird explizit verzichtet, da eine einheitliche und jeweils sinnvolle Illustration der Leistung nicht landesweit vorausgesetzt werden kann.

Darüber hinaus sind folgende Anforderungen umzusetzen:

- Die Landesredaktion muss über neue und geänderte Leistungsbeschreibungen per E-Mail automatisch informiert werden. Ggf. kann hier der Hinweis auf die geänderten A-Z- / Suchbegriffe und Themen erfolgen.
- Die Redakteure einer Leistung erhalten nach der Freischaltung einer Leistungsbeschreibung automatisch eine Mail über die erfolgte Freischaltung, um z.B. ggf. die Anbindung der Leistung an einen Standort vorzunehmen oder mehrere Standort-Redakteure entsprechend zu informieren.
- Beim erstmaligen Freischalten einer Dienstleistung soll eine automatisierte E-Mail an den Einheitlichen Ansprechpartner (EA) gehen, damit dieser ggf. die Dienstleistung in seiner Portfolio beim Standort hinzufügen kann.
- Leistungen, die auch über den EA abgewickelt werden können, soll der EA in einen eigenen „Ort der Leistungserbringung“ einbinden.

#### Export:

- Einrichtung einer Exportmöglichkeit der A-Z- und Suchbegriffe inkl. der zugeordneten Dienstleistungen aus der DLDB als Exceldatei o.ä. zur Unterstützung der redaktionellen Arbeit am Verwaltungsführer.

### 4.1.3 Ort der Leistungserbringung - Standort

Zu jedem Standort muss ein Imperia-Dokument angelegt werden. Standorte enthalten die standortbezogenen Informationen (Adresse, Telefon, Fax, E-Mail, Öffnungszeiten, Ansprechpartner/in) zu den Dienstleistungen. Unterschiede in den standortbezogenen Informationen führen zum Anlegen mehrerer Standort-Dokumente je Behörde.

Die Beschreibung eines Standortes besteht aus den folgenden Daten (genauere technische Spezifikationen und Beispiele für die einzutragenden Daten finden Sie in der Anlage Feldliste):

Feldinhalt	Pflichtfeld	Erläuterung
<b>Behördenname</b>	ja	Aus einer zentral durch die Landesredaktion gepflegten Auswahlliste können die Behördennamen (s.o. + LABO, VAK, etc.) ausgewählt werden.
<b>Übergeordnete Behörde</b>	ja	Aus einer ebenfalls zentral durch die Landesredaktion gepflegten Auswahlliste soll die Zugehörigkeit des Standorts zu den übergeordneten Verwaltungen auswählbar sein: - Bezirk XY, etc. - Senatsverwaltung XY, etc. ( inkl. Senatskanzlei) - Gerichte - Keine Zuordnung (bspw. Verfassungsorgane)
<b>Organisationseinheit</b>	ja	Der Grad der Detaillierung steht den Redakteuren frei.  Detaillierte Angaben (wie bspw. einer oder mehrere Ansprechpartner an einem Standort) zum „Ort der Leistungserbringung“ sollen möglich sein, gleichzeitig muss aber der erhöhte Pflegeaufwand deutlich gemacht werden.

		<p>Eine genaue Zuordnung von einzelnen Bearbeitern zu einzelnen Dienstleistungen erfolgt standardmäßig nicht, stattdessen gibt es die Kontaktdaten des Standortes, in denen – für alle Dienstleistungen dieses Standorts - auch ein konkreter Name angegeben werden kann.</p> <p>Zusätzlich soll es optional möglich sein, an einem Standort auch mehrere Ansprechpartner (mit eigenen Kontaktdaten und ggf. konkretem Namen) zu verwenden. Diesen können dann einzelne Dienstleistungen zugewiesen werden.</p> <p>Darüber hinausgehende Zuständigkeiten – bspw. eine Unterteilung der Dienstleistung nach weiteren Kriterien - können nicht abgebildet werden. Hierfür kann ggf. über einen Link ein PDF Dokument mit den ausführlichen Zuständigkeiten hinterlegt werden.</p>
<b>Konkreter Name</b>	nein	Name des Ansprechpartners
<b>Zuständigkeitslink</b>	nein	Link auf Dokumente, die detaillierte interne Zuständigkeiten beschreiben
<b>Adressinformationen</b>	ja	Bei weiteren Adressen wird ein weiterer Standort angelegt / bei mobilen Diensten müsste anstelle der Adresse ein Link auf den "Fahrplan" eingegeben werden.
<b>Anfahrtsinformationen</b>	ja	Informationen zur Anfahrt mit ÖPNV, PKW, ...
<b>Zusatzinformation</b>	nein	
<b>Links zur geografischen Lokalisation</b>	ja	Wird automatisch als Stadtplanlink aus den Adressinformationen gebildet
<b>Öffnungszeiten</b>	ja	
<b>Barrierefreie Zugänge</b>	ja	
<b>Telefonnummer</b>	ja	
<b>FAX</b>	ja	
<b>E-Mail</b>	ja	
<b>Internetadresse</b>	nein	
<b>Zahlungsmöglichkeiten</b>	ja	Mögliche Zahlungsarten (u.a. EC / Bar)
<b>Kommunikationsart</b>	nein	Kommunikationsart, wie der EA im Hintergrund mit den jeweiligen Standorten kommuniziert. Die Einstellung erfolgt bei einer zentralen Stelle beim Einheitlichen Ansprechpartner, der nur dieses Feld bearbeiten kann.



#### **4.1.4 Statistische Auswertungen**

Die Landesredaktion muss statistische Daten über die eingepflegten Dienstleistungen und Standorte abrufen können. Dazu gehören beispielsweise die Anzahl der in der Datenbank enthaltenen Dienstleistungen und Standorte, sowie eine Auswertung der Anzahl der Dienstleistungen, die die einzelnen Behörden eingestellt haben. Zusätzlich soll es eine Auswertung der Dienstleistungen nach der LeiKa Nr. geben, um die Anzahl und die genauen Dienstleistungen, die einer LeiKa Nr. zugeordnet sind, zu erhalten.

#### **4.1.5 Sonstige Anforderungen**

Über die Datenbank soll regelmäßig ein Linkcheck laufen. Die Redakteure sollen eine sinnvolle Vorschau auf die eingegebenen Seiten im CMS Imperia nutzen können.

### **4.2 Anforderungen im öffentlichen Bereich (Internet)**

#### **4.2.1 Allgemeines zur Darstellung**

Durch die Datenbank besteht die Möglichkeit, die Inhalte in unterschiedlichen Sichtweisen zu veröffentlichen. Gedacht ist dabei vor allem an Leistungsverzeichnisse

- berlinweit
- behördenspezifisch
- auf Basis individueller Zusammenstellungen von „Organisationseinheiten“
- sowie Generierung eines A-Z Behördenverzeichnisses

Aus den Verzeichnissen werden durch Anklicken der Leistungsnamen Informationen zu den Dienstleistungen (inkl. der dazugehörigen verlinkten Standortinformationen) angezeigt.

Bei der Darstellung der Dienstleistungen werden jeweils die dazugehörigen weiteren Dienstleistungen unter einem Punkt „Verwandte Dienstleistungen“ angezeigt. Die Auswahl erfolgt über einen automatischen Abgleich der LeiKa-Nr.

Wird eine Dienstleistungen an mehreren Standorten angeboten, soll zusätzlich zur Anzeige der Standorte die Eingabe einer Adresse möglich sein, die eine Ausgabe der nächstgelegenen Standorte ermöglicht (Nearby-Funktion).

Ist eine Dienstleistung auch über den Einheitlichen Ansprechpartner abrufbar, so soll dieser Ort der Leistungsverrichtung vor allen anderen erscheinen, ggf. mit einer speziellen Grafik.

Es wird eine zentrale Ansicht aller Informationen der Dienstleistungsdatenbank unter [www.berlin.de](http://www.berlin.de) geben. Die genaue Adresse dieses Angebots wird im Rahmen der Projektumsetzung mit der Landesredaktion Berlin.de festgelegt.

Im Berlin.de Layout erscheinen Kontaktdaten üblicherweise in einer rechten Service-spalte. Beim Integrieren der Daten aus der DLDB in verschiedene Internetauftritte würden dort allerdings statische Kontaktdaten der Verwaltung erscheinen, die unabhängig von der tatsächlichen Leistung aus einer allgemeinen Seitenvorlage erscheinen. Damit dies nicht zur Anzeige von falschen Kontaktdaten zu einer Leistung führt, darf in der Seitenvorlage für die DLDB Einbindung rechts die Kontaktspalte nicht benutzt werden.

Die notwendigen Kontaktdaten der Standorte erscheinen auf einer separaten Seite, die von der jeweiligen Leistung verlinkt ist.

Bei der Suche (sowohl für Dienstleitungen, als auch für Verwaltungsführerinhalt) sollen relevantere Suchergebnisse zuerst dargestellt werden. Also bei Eingabe mehrerer Suchbegriffe werden die UND Ergebnisse vor den ODER Ergebnissen aufgelistet.

#### 4.2.2 Darstellung in den einzelnen Verwaltungsportalen

Jede Behörde kann die Dienstleistungs- und Standortinformationen zu den von ihr angebotenen Dienstleistungen über eine Integration in ihre Web-Seiten im Internet mit ihrem Behördenauftritt verbinden. Die Zusammenstellung der Dienstleistungen und Dienstleistungsinformationen muss in beliebige Imperia-Auftritte integrierbar sein.

Technische Voraussetzung hierfür ist eine bereits in Imperia existierende Institutionen-Rubrik. Auf diesen Seiten werden alle für den öffentlichen Bereich freigegebenen Informationen angezeigt.

Die Zusammenstellung der integrierten Dienstleistungen kann über verschiedene Filter erfolgen. Durch die Anwendung auf die folgenden Felder der Feldliste, lassen sich die gewünschten Dienstleistungen zusammenfassen:

Filter über Feld	Ergebnis der Zusammenstellung
„Übergeordnete Behörde“	Darstellungen von Dienstleistungen zu den Verantwortungsbereichen der Senatsverwaltungen
„Behördenname“	Darstellungen nach den Behörden (Senatsverwaltungen, nachgeordnete Einrichtungen, Bezirksamter)
Individuelle Zusammenstellungen von den Einträgen „Organisationseinheit“	Zusammenstellungen bspw. von LuVs, Abteilungen etc.

Durch die Integration werden die Dienstleistungsübersichten und Informationen zu den Leistungen und Standorten aus der Datenbank in einer einheitlich gestalteten

Darstellung im Rahmenlayout der einzelnen Behörden angezeigt. Das Rahmenlayout entspricht dabei dem des jeweiligen Internetauftritts der Behörde, der über Imperia auf Berlin.de gepflegt wird.

Das Rahmenlayout beinhaltet u.a. die Navigation, den Bilderfries und eine rechte Kontaktspalte. Für die Integration darf allerdings nicht die sonst übliche Kontaktspalte angezeigt werden, da der Rahmen unabhängig von den einzelnen Dienstleistungsinformationen verwendet wird. Die Kontaktdaten ergeben sich über die mit den Dienstleistungen verknüpften Standortdaten.

Da nicht ausgeschlossen werden kann, dass die Nutzer über die Ansicht innerhalb der einzelnen Verwaltungen auch Standortdaten aus anderen Verwaltungsbereichen aufrufen, muss in diesen Fällen das Rahmenlayout zum Layout der zum Standort passenden Behörde wechseln.

Die Verwaltungen pflegen außerhalb der Dienstleistungsdatenbank weitere Webseiten mit dem Content-Management-System Imperia, die keine Dienstleistungen betreffen. Auch dort werden Kontaktdaten, bspw. in der Kontaktspalte des Auftritts, veröffentlicht. Damit diese Daten nicht doppelt – in statischen Webseiten und der Dienstleistungsdatenbank - gepflegt werden müssen, sollen die bereits in der Datenbank erfassten Kontaktdaten über einheitlich layoutete Teilelemente sog. Includes im normalen Webauftritt verwendet werden können. Damit kann doppelte Pflege der Standortinformationen vermieden werden. Benötigt werden diese Includes für die Kontaktspalte und den Inhaltsbereich (Content).

Von allen Dienstleistungsseiten (auch auf denen, die in individuelle Internetauftritte eingebunden sind) muss die A-Z Suche aller Berliner Dienstleistungen (Verwaltungsführer) möglich sein.

Denkbar ist, dass einzelne Behörden neben ihren Dienstleistungen in der DLDB auch noch weitere dienstleistungs-ähnliche Angebote haben. Wenn diese nicht der Definition einer Leistung nach dem Sinne des Projekts Wissensmanagement entsprechen, können sie nicht in der DLDB abgelegt werden.

Daher sollte bei den Integrationsmöglichkeiten der DLDB-Inhalte in einzelne Internetauftritte die Möglichkeit bereitgestellt werden, eine Übersicht dieser weiteren Angebotsinhalte zu verlinken. Vorzugsweise unterhalb jeder Ausgabe von DLDB-Inhalten.

### **4.2.3 Verknüpfung mit dem Verwaltungsführer**

Für die Nutzung der DLDB ist der Verwaltungsführer ein unabdingbares Instrument. Er ist aber in seiner jetzigen Form dafür nicht einsetzbar. Für die Verknüpfung zwischen DLDB und Verwaltungsführer müssen daher Anpassungen auch am Verwaltungsführer vorgenommen werden.

Die Leistungen der DLDB werden in das Frontend des Verwaltungsführers (Suche / A-Z / Themen) integriert. Ziel ist eine einheitliche Zuordnung zu Such- und A-Z-Begriffen. Die Aufnahme der einzelnen Leistungen in die Themenstruktur soll nicht händisch im Verwaltungsführer erfolgen, dies geschieht in der DLDB. Dort werden die

(vorgegebenen) Themen ausgewählt, in denen die Dienstleistungen dann automatisch erscheinen. Mehrfachzuordnungen zu unterschiedlichen Themen sollen möglich sein.

In der DLDB werden bei den einzelnen Leistungen Formulare und Publikationen eingefügt und auch als solche ausgewiesen. Sie erscheinen dann in den zugeordneten Themen des Verwaltungsführers automatisch in den Kategorien „Unterthemen“ „Formulare“ bzw. „Publikationen“. Zur Identifizierung der Zugehörigkeit muss neben der Linkbeschreibung auch der dazugehörige Name der Dienstleistung erscheinen.

Für die Administration sämtlicher Verwaltungsführer-inhalte sind spezielle Ansichten der Themen, Suchergebnisse, A-Z-Liste und Suchergebnislisten (mit Möglichkeit zum Aufrufen der Inhalte) nötig, die die Herkunft der Informationen ausweisen.

Im Verwaltungsführer sollte eine Kennzeichnung der Informationsart per Icon bspw. analog zur derzeitigen Darstellung im Intranet möglich sein.

Legende	
	Externer Link
	Link innerhalb Berlins
	PDF-Dokument
	Dienstleistung
	Standort
	Ansprechpartner

Die Inhalte des Verwaltungsführers werden in Themen zusammengefasst dargestellt. Die Reihenfolge der Links in diesen Themen sollte redaktionell veränderbar und nicht automatisiert alphabetisch sein.

## 4.2.4 Universelle Schnittstellen

### Schnittstelle XML

Für Datenexporte existiert die XML-Schnittstelle auf Basis der Datenstruktur XD115. Sollten daneben weitere XML Übertragungen erforderlich werden, so müssten diese bei Vorliegen der technischen Schnittstellenbeschreibung einmalig im Einzelfall erzeugt werden.

Für das IT-Verfahren zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie wird eine spezielle Schnittstelle benötigt. Diese ist für eine hohe Performance des IT-Verfahrens notwendig. Daher sollen die Daten der DLDB zusätzlich in einer sog. „Pufferdatenbank“ im ITDZ bereitgehalten werden. Die genauen Anforderungen an die Schnittstelle wurden bereits zwischen den Beteiligten geklärt und werden separat durch das Projekt EU-DLR beauftragt.

Für die Administration seines IT-Verfahrens benötigt der Einheitliche Ansprechpartner bestimmte Einstellungen im Zusammenhang mit den Standorten, die bereits in der DLDB erfasst werden müssen. Auf diesen beschränkten Teil der DLDB hat der EA Zugriff, um die sog. Kommunikationsart mit den Verwaltungen konfigurieren zu können.

### **PDF-Export**

Die Dienstleistungen sollen als PDF-Datei angezeigt, gespeichert und ausgedruckt werden können. Dabei müssen für Kopf- und Fußzeile so allgemeine Daten verwendet werden, dass diese für sämtliche Dienstleistungen passen.

## **4.3 Anforderungen im nichtöffentlichen Bereich (Intranet)**

Die Darstellung der Daten der DLDB auf Berlin.de kann auch im Intranet abgerufen werden.

Damit zusätzlich auch spezielle Felder der DLDB im Intranet angezeigt werden, muss es einen eigenen – von der Darstellung auf Berlin.de zunächst einmal unabhängigen - Intranetauftritt geben. Hier sind die internen Hinweise in der Dienstleistungsbeschreibung sowie das Datum der letzten Aktualisierung der Datensätze, Name und E-Mail der zuständigen Redakteure sichtbar.

Diese Nutzungsmöglichkeit kann daneben auch die Performance und Ausfallsicherheit erhöhen.

Die generelle Nutzung der Daten aus der DLDB liegt in der Entscheidungsbefugnis des Fachprojekts Intranet / Beschäftigtenportal.

Als Grundvoraussetzung für eine solche Intranetdarstellung muss der Webserver für Imperiaauftritte im Intranet zunächst auf den aktuellen technischen Stand gebracht werden. Dies betrifft vor allem die installierte Webumgebung (Software).

## **4.4 Nutzung der Daten**

Die nachfolgend beschriebenen Dienste und Serviceangebote sind für eine qualitativ hochwertige Arbeit auf den Zugriff strukturierter Informationen angewiesen. Dafür ist das Vorhalten der Daten in der zentralen DLDB unabdingbar.

Die Anforderungen, die die in der Einleitung zum Soll-Konzept genannten Schnittstellenprojekte an die Struktur der DLDB gerichtet haben, wurden aufgenommen und in der Feldliste für die Datenbank zusammengestellt, die diesem Papier als Anlage angehängt wird.

### **4.4.1 Internet, „Berlin.de“**

Über das Portal Berlin.de im Internet stehen die Leistungen der Berliner Verwaltung der Öffentlichkeit zur Verfügung und werden dort vor allem von den Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen abgerufen. Dabei gibt es die Möglichkeit der Suche über den Verwaltungsführer oder den Weg direkt zu den leistungserbringenden Stellen sprich Bezirksämter, Ordnungsämter etc. Hier stehen für eine komfortable Nutzung Formulardownloads oder teilweise bereits die Funktion E-Appointment zur Verfügung.

#### **4.4.2 Service-Center „Berlin Telefon“**

Beim Vermittlungsdienst „Berlin Telefon“ können Bürgerinnen und Bürger unter der Ruf-Nr. 900 Informationen zu Leistungen der Öffentlichen Verwaltung erfragen. Das Service-Center wird standardmäßig über die Internet-Schnittstelle auf die DLDB zugreifen, weil (zumindest ohne detaillierte und vertragliche Absprachen mit den betreffenden Behörden) nur die öffentlich freigegebenen Informationen beauskunftet werden.

Das Service-Center ist jedoch ebenfalls an einer Zugriffsmöglichkeit über das Intranet interessiert, um die Performance und Ausfallsicherheit zu erhöhen.

#### **4.4.3 Projekt „D115“**

Im März diesen Jahres begann in Berlin die Pilotphase des Projektes einheitliche Behördenrufnummer D115.

Unter dieser bundesweiten Telefon-Nr. können Bürgerinnen und Bürger Auskünfte zu Dienstleistungen, Ämtern und Behörden erhalten. Dazu wurden die sog. TOP 100 der gefragtesten Verwaltungsleistungen (deren Anzahl real 150 sind) erfasst und in die erweiterte Datenbank eingegeben. Diese Daten müssen von einem verantwortlichen Redakteur geprüft und gepflegt und nach Fertigstellung in die DLDB migriert und um die zusätzlichen Felder ergänzt werden.

D115 wird über eine XML-Schnittstelle auf die DLDB zugreifen.

#### **4.4.4 Projekt „EU-DLR“**

Mit Inkrafttreten der EU-Dienstleistungsrichtlinie zum 29.12.2009 wird in Berlin ein neuer Service für Unternehmen eingerichtet. Der zukünftige sog. Einheitliche Ansprechpartner (EA) Berlin wird bei der für die Wirtschaft zuständigen Senatsverwaltung eingerichtet und steht sowohl EU-Unternehmen als auch inländischen Unternehmen und Drittausländern zur Verfügung.

Der EA ist Kontakt- und Informationsstelle für Unternehmen sowie Schnittstelle zur Wirtschaftsförderung. Im Bereich der Information und Beratung arbeitet er mit den Gewerkekammern, der Berlin Partner GmbH und dem DGB Bezirk Berlin-Brandenburg kooperativ zusammen.

Der EA koordiniert zudem die erforderlichen Anzeige- und/oder Genehmigungsverfahren für die Aufnahme und Ausübung selbstständiger Tätigkeiten innerhalb der Berliner Verwaltung. Zur Erleichterung können die Verwaltungsverfahren auch elektronisch und aus der Ferne abgewickelt werden. Der EA muss deshalb auf alle zur Abwicklung von Verwaltungsverfahren erforderlichen Leistungen zugreifen können. Dazu gehören neben den Leistungen der Bezirke, der Senatsverwaltungen und nachgeordneter Behörden auch Leistungen der Industrie- und Handelskammer zu Berlin, der Handwerkskammer, der Kammern der Freien Berufe und sonstiger Stellen, die als zuständige Behörden für Anzeige- und Genehmigungsverfahren von Dienstleistungsunternehmen fungieren. Auch deren Verwaltungsleistungen müssen in die DLDB eingepflegt werden.

Der Service benötigt eine erhöhte Performance und höhere Sicherheitsstandards. Der EA wird deshalb über das Intranet und eine hier speziell vorgehaltene Pufferdatenbank auf die Leistungen zugreifen.

#### **4.4.5 „Behördenfinder Deutschland“**

Ziel ist ein gemeinsamer Dienstleistungsservice der Bundes-, Landes- und Kommunalportale, der über Verwaltungsgrenzen hinweg funktioniert. Die Nutzerinnen und Nutzer können die Dienstleistungen von jedem Internet-Portal oder über einen zentralen Zugang finden. Die gemeinsame semantische Basis sind die Begrifflichkeiten des deutschlandweiten Leistungskatalogs. Der Behördenfinder kann in der derzeitigen Pilotphase bereits für 10 Bundesländer genutzt werden.

Die bundesweiten Leistungs- und Informationsanfragen zu Berlin werden zentral über den Berliner Verwaltungsführer koordiniert und zu den gewünschten Fachinformationen vermittelt – sofern sie in den Internetangeboten der Fachverwaltungen schon vorhanden sind.

Der Behördenfinder benötigt zur Funktionsfähigkeit die Darstellung aller Berliner Dienstleistungen.

#### **4.4.6 Intranet, Beschäftigtenportal**

Über das Intranet werden alle Beschäftigten der Berliner Verwaltung auch ohne Internetzugang auf die DLDB zugreifen können.

Hier werden die Informationen sichtbar sein, die nur für die Beschäftigten gedacht sind. Dazu gehören neben Angaben zu den pflegenden Redakteuren vor allem interne Hinweise zur Bearbeitung der Leistungen wie bspw. Ausführungsvorschriften.

#### **4.4.7 Weitere Anwendungen**

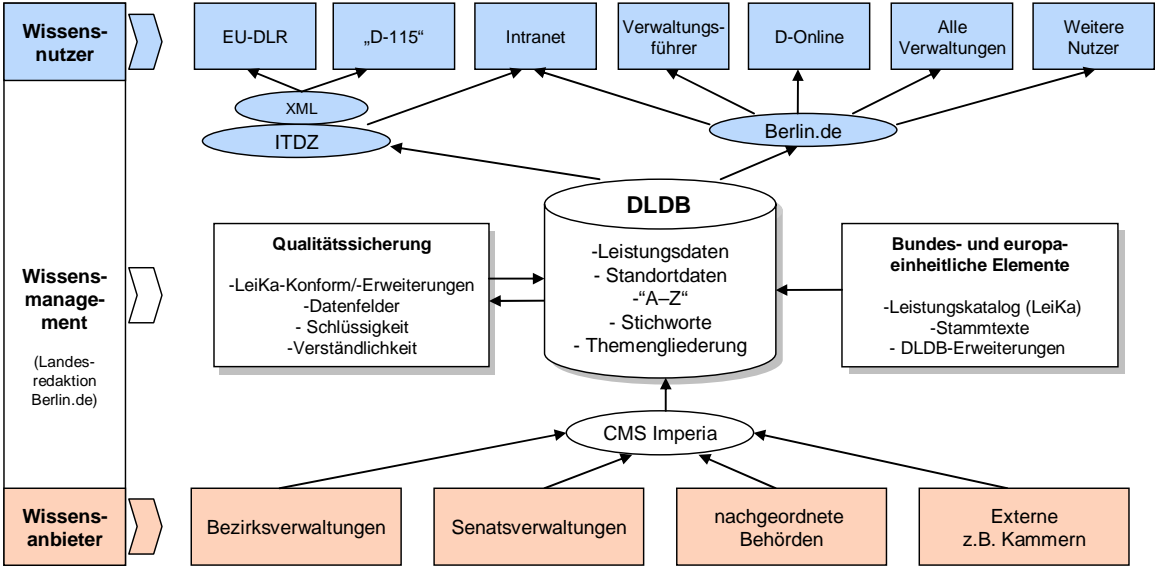
Die bezirklichen Ordnungsämter haben seit ihrer Errichtung im September 2004 ständig neue Aufgaben aus anderen Verwaltungsbereichen übernommen. Im Rahmen des Projektes Optimierung der bezirklichen Ordnungsämter (ProOrdOpt), das kürzlich abgeschlossen wurde und sich derzeit in der Umsetzungsphase befindet, besteht auch hier erheblicher Bedarf zur Nutzung der DLDB für die übertragenen Aufgaben / Leistungen.

Im Projekt „Vereinheitlichung und Bündelung der wirtschaftsorientierten Online-Angebote der Berliner Bezirke“ werden Leistungen im Hinblick auf die Zielgruppe Unternehmen und Investoren ausgewählt und für ein künftiges Wirtschaftsportal zusammengestellt. Die angestrebte Strukturierung der Leistungen wird durch die DLDB gewährleistet.

Die hier entwickelte Dienstleistungsdatenbank ist kein geschlossenes System. D.h. sie ist offen für weitere Nutzungen und so aufgebaut, dass sie an künftige, auch bundesweite Strukturänderungen ohne größeren Aufwand angepasst werden kann.

### 4.5 Berliner Wissensmanagement im Überblick

#### Berliner Wissensmanagement – Überblick





## 5 Rollenkonzept

### 5.1 Allgemeines

Der IT-Einsatz in der Berliner Verwaltung erfordert für eine behördenübergreifende Kommunikation eine weitestgehende Standardisierung und Koordinierung.

Die IT-Organisationsgrundsätze der Berliner Verwaltung auf der Basis der „Verwaltungsvorschrift IT-Steuerung (VV IT)“ tragen zur Vereinheitlichung der dezentralen Aufgabenwahrnehmung und Arbeitsweisen bei. Sie legen aufbauorganisatorische Grundstrukturen und Rollen für den Bereich des IT-Einsatzes fest, die den sich verändernden technischen und allgemeinen organisatorischen Bedingungen Rechnung tragen, und konkretisieren damit in diesen Feldern die Vorgaben aus der VV IT-Steuerung.

#### 5.1.1 Einordnung der IT-Maßnahme

Die IT-Organisationsgrundsätze basieren auf der Unterscheidung von IT-Maßnahmen in IT-Infrastruktur, IT-Dienste und IT-Verfahren mit jeweils dazugehörigen Aufgaben und Rollen.

Die im Rahmen des Projekts Berliner Wissensmanagement zu betrachtende IT-Maßnahme Dienstleistungsdatenbank (DLDB) wird dem Bereich der IT-Dienste zugeordnet.

Diese landeseinheitlichen IT-Dienste werden ergänzend als produkt- und fachaufgabenübergreifend nutzbare IT-Komponenten bzw. Funktionen verstanden. IT-Dienste entlasten IT-Verfahren um verfahrensneutrale Bestandteile.

Für diese Einordnung spricht die behörden- und themenübergreifende Aufgabenstellung des Projekts, die eine landesweit einheitliche Darstellung von Informationen über Leistungen der Berliner Verwaltung zum Ziel hat. Die Dienstleistungsdatenbank steht dabei allen Behörden für die Erfassung ihrer Leistungen als Werkzeug zur Verfügung. Auf der anderen Seite nutzen diese Daten weitere IT-Verfahren, wie z.B. D115, Berlin.de etc., die Informationen aus der Dienstleistungsdatenbank für ihre jeweilige Aufgabe beziehen und weiteraufbereiten.

Da die Dienstleistungsdatenbank aufgrund Ihres landesweiten, behördenübergreifenden, aber dennoch nicht rein technischen, Charakters von den üblichen IT-Diensten abweicht, musste das Rollenmodul für diesen IT-Dienst an einigen Stellen modifiziert werden, um bspw. eine Koordinierungsfunktion über Technikfragen hinaus zu ermöglichen (IT-Dienstekoordinator).

## 5.1.2 Grundsätze für die Bereitstellung der IT-Dienste

Die Planung und (Weiter-)Entwicklung der Dienstleistungsdatenbank als landeseinheitlicher IT-Dienst obliegt der Senatsverwaltung für Inneres (IT-Kompetenzzentrum) in Zusammenarbeit mit dem IT-Dienstekoordinator.

Die Senatsverwaltung für Inneres beauftragt für die (Fort-)Entwicklung und Einführung den IT-Dienstleister. Die Entwicklung und Einführung erfolgt im Rahmen des Projekts Berliner Wissensmanagement. Für den Betrieb wird der IT-Dienstverantwortliche durch den IT-Dienstekoordinator beauftragt.

Darüber hinaus existieren die nachfolgend beschriebenen Rollen.

## 5.2 Betriebliche (organisatorische) Rollen

### 5.2.1 Produktverantwortliche

Produktverantwortliche sind die Leitungen der Leistungs- und Verantwortungszentren (LuV) in der Berliner Verwaltung. Die Bereitstellung von Informationen zu den Leistungen in der Dienstleistungsdatenbank (DLDB) gem. des Datenmodells in der Anlage Feldliste erfolgt in der Verantwortung der produktverantwortlichen LuV-Leitungen.

Für die Erstellung und Pflege von Leistungen, die mehrere Verwaltungen erbringen, müssen die betroffenen Verwaltungsbereiche eine einvernehmliche Regelung zur Beschreibung der Leistung und zur redaktionellen Aufnahme und Pflege der jeweiligen Leistungen vereinbaren, die gewährleisten soll, dass die Leistungen nur einmal beschrieben, erfasst und aktualisiert werden müssen.

Zu den Aufgaben der Produktverantwortlichen gehören:

- Benennung von IT-Anwendern und ggf. behördenübergreifende Abstimmung für die Benennung von IT-Anwendern, sofern die Leistungen von mehreren Behörden angeboten werden

#### 5.2.1.1 IT-Anwender (= Redakteure)

Die IT-Anwender stellen dezentral die Informationen zu den Leistungen - auf Basis des bundesweit einheitlichen Leistungskatalogs (LeiKa)- und Standorten ein und gewährleisten die aktuelle Pflege.

Die Pflege der Leistung soll in der Regel berlinweit nur durch eine Redakteurin bzw. einen Redakteur bzw. deren Vertretungen erfolgen.

Die Pflege der Standorte soll dezentral in den jeweiligen Behörden erfolgen.

Zu den Aufgaben der IT-Anwender gehören:

- Einpflege und Aktualisierungen der Leistungsdaten (Beschreibung, Gebühren etc.)
- Nutzung des bundesweit einheitlichen Leistungskatalogs (LeiKa)

- Einpflege und Aktualisierungen der Standortdaten einschließlich Zuordnung der dort angebotenen Leistungen
- Weitergabe von Aktualisierungsbedarf in Bezug auf fehlende Leistungen im LeiKa

### 5.2.1.2 IT-Koordinatoren

Die IT-Koordinatoren können z. B. die bisherigen Internetverantwortlichen bzw. CvD's der einzelnen Behörden sein. Die IT-Koordinatoren werden vom IT-Dienstekoordinator regelmäßig zu einem Anwendertreffen eingeladen, das dem Informations- und Erfahrungsaustausch dient.

Zu den Aufgaben der IT-Koordinatoren gehören:

- Kommunikation zwischen den IT-Anwendern und dem IT-Dienstekoordinator und IT-Dienstverantwortlichem
- Bündelung und Weitergabe von Informationen, Anregungen und Hinweisen an den IT-Dienstekoordinator
- Teilnahme am Anwendertreffen
- Eingabe von zentralen Adressangaben der jeweiligen Behörden
- Betreuungsaufgaben (s. Abschnitt 5.2.3.1)

### 5.2.2 IT-Dienstekoordinator

IT-Dienstekoordinator ist die Senatskanzlei – Landesredaktion Berlin.de.

Sie koordiniert bspw. die Anforderungen von einzelnen Nutzern der Datenbank (z.B. D115, EA etc.) und gewährleistet den Betrieb und die allgemeine Weiterentwicklung der Anwendung nach dem aktuellen Stand der Technik und den sich wandelnden inhaltlichen und funktionalen Anforderungen.

Sofern für die Nutzung der Daten durch Nutzer Anpassungsaufwände an der Datenbank entstehen, müssten diese von den jeweiligen Nutzern (bspw. D115, EA etc.) getragen werden.

Die Landesredaktion übernimmt auch die Koordinierung in Hinblick auf vergleichbare Kataloge (Datenbankangebote in anderen Anwendungsfällen oder in Richtung LeiKa Geschäftsstelle Anmeldung nicht im LeiKa erfasster Leistungen).

Die Planung und Koordinierung der Weiterentwicklung erfolgt durch Mitwirkung der IT-Koordinatoren in Form regelmäßiger Anwenderforen.

Neben der Koordination nimmt die Landesredaktion auch die Aufgaben der zentralen Redaktion im System der Dienstleistungsdatenbank wahr.

Für den laufenden Betrieb des IT-Dienstes beauftragt der IT-Dienstekoordinator den IT-Dienstverantwortlichen.

Zu den organisatorischen Aufgaben des IT-Dienstkoordinators gehören:

- Beauftragung des IT-Dienstverantwortlichen für den Betrieb des IT-Dienstes
- Koordination der Anforderungen an die Datenbank
- Planung und Koordinierung der Weiterentwicklung
- Durchführung von Anwendertreffen mit den IT-Koordinatoren
- Kontaktstelle zur LeiKa-Geschäftsstelle / Verbund Deutschland-Online (insbesondere Erweiterung des LeiKa, Fortschreibung, Controlling, bundesweiter Informationsaustausch)

Zu den redaktionellen Aufgaben des IT-Dienstkoordinators gehören:

- Eingabe der A-Z und Suchbegriffe für die Darstellung in Berlin.de nach Vorschlägen der Produktverantwortlichen
- Qualitätssicherung der Leistungsbeschreibung
- Freischaltung der Leistungsbeschreibung im Rahmen der Qualitätssicherung
- Controlling der Leistungs- und Standortinformationen
- Administration hinsichtlich Ausklappmenüs (Zuordnung von Standorten zu Behörden)
- Eingabe von Leistungen, sofern diese nicht dezentral erfolgen

### **5.2.3 IT-Dienstverantwortlicher**

Der IT-Dienstverantwortliche ist der IT-Dienstleister BerlinOnline Stadtportal GmbH & Co KG. Er ist für den technischen Betrieb verantwortlich und wird für die Entwicklung und Einrichtung des IT-Dienstes vom IT-Kompetenzzentrum bzw. für den Betrieb vom IT-Dienstkoordinator beauftragt.

#### **5.2.3.1 IT-Dienstbetreuung**

Die IT-Dienstbetreuung erfolgt zentral durch den IT-Dienstleister und dezentral durch die IT-Koordinatoren.

Aufgaben der IT-Koordinatoren:

- Rechtevergabe an die IT-Anwender zum Bearbeiten der Standorte
- Rechtevergabe an die IT-Anwender zum Bearbeiten der Leistungsbeschreibungen
- Einbinden der Leistungsinformationen in die behördeneigenen Internetauftritte
- Allgemeine Betreuung in Bezug auf das Content-Management-System

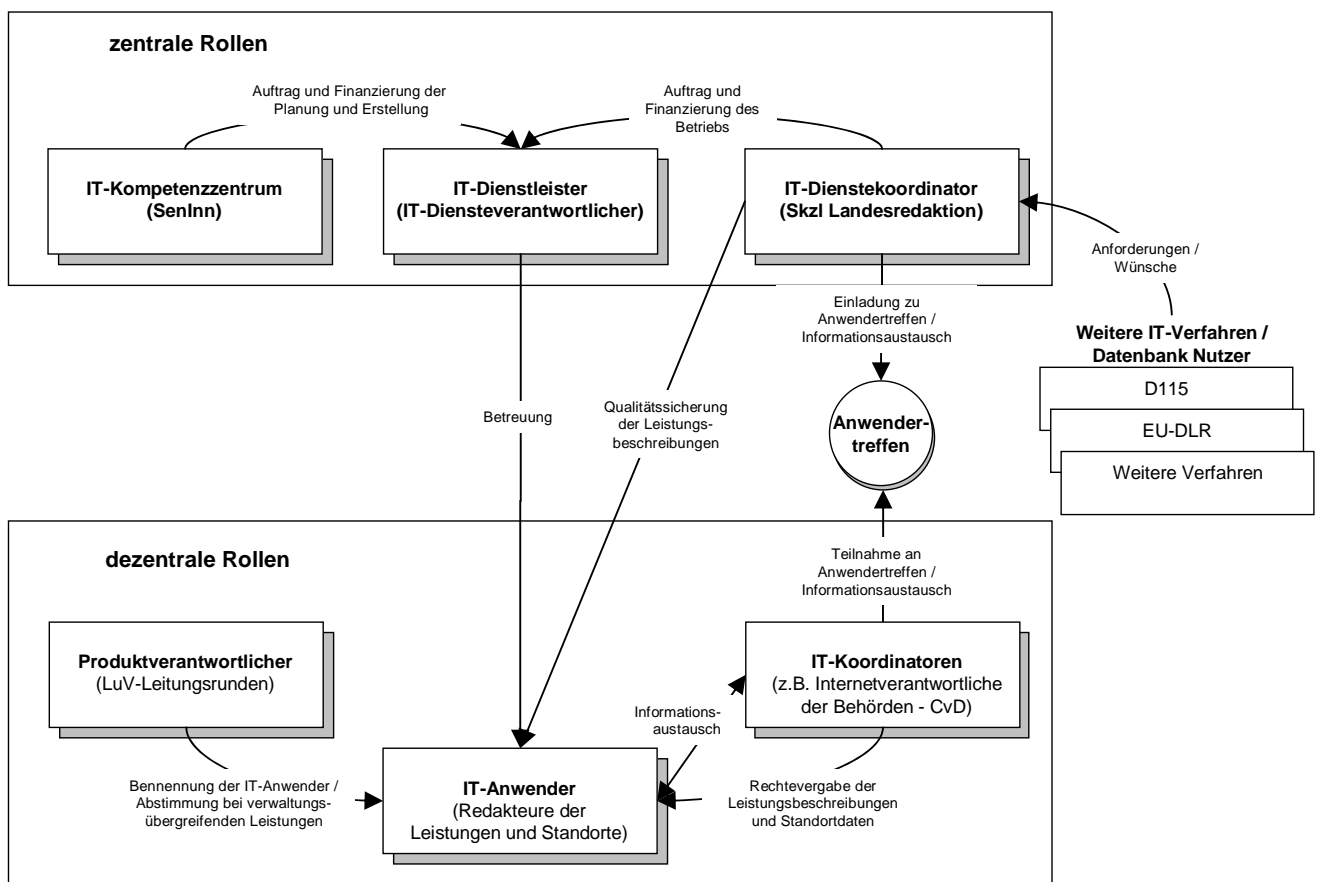
Aufgaben des IT-Dienstverantwortlichen:

- Betreuung der IT-Anwender und weiteren Verfahrensbeteiligten, die Daten der Dienstleistungsdatenbank nutzen (Bsp. D115, EA)

### 5.3 Schematische Darstellung

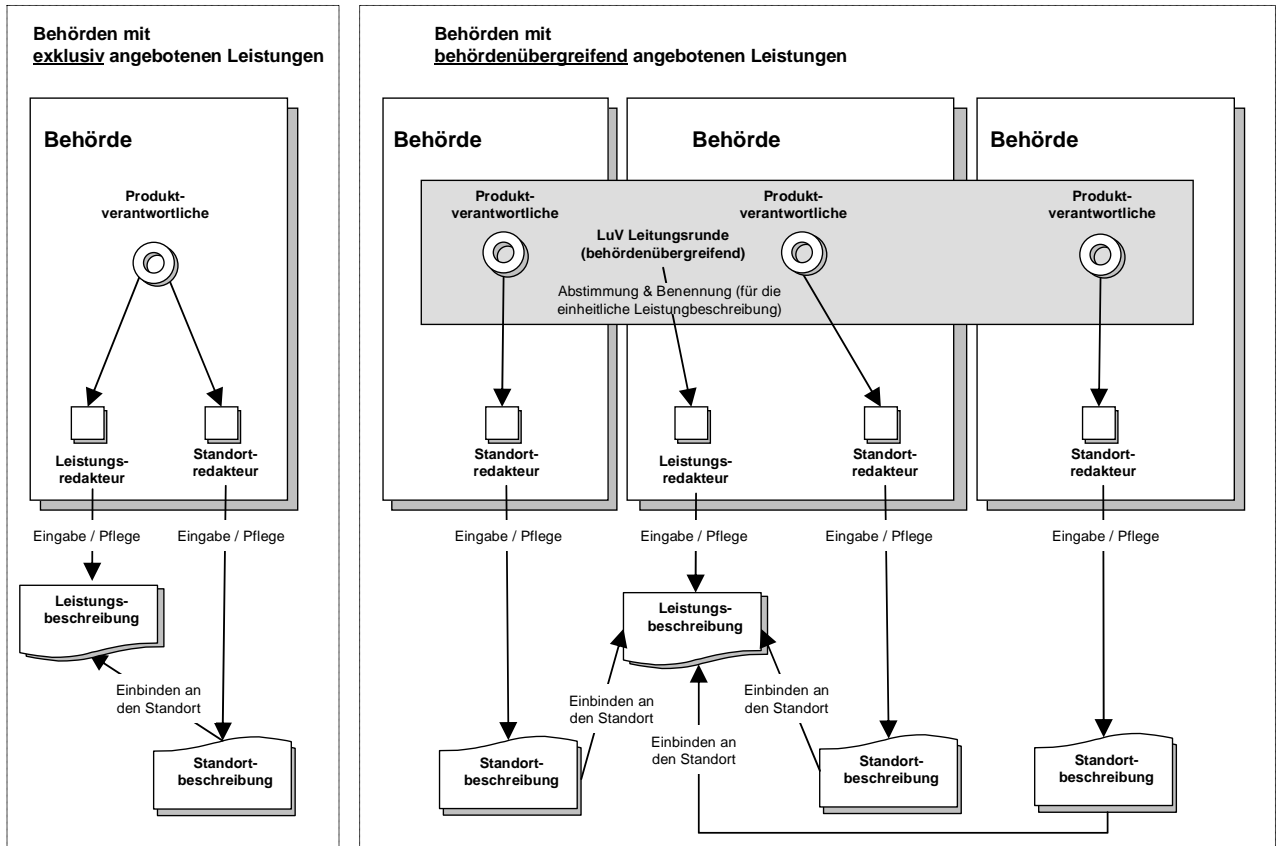
#### 5.3.1 Allgemeine Rollen

**Rollenkonzept DLDB**  
(vereinfachte Darstellung)



### 5.3.2 Redaktion der Dienstleistungsbeschreibung

#### Redaktion der Leistungen und Standorte



## **6 Kosten, Nutzen**

### **6.1 Kosten**

#### **6.1.1 Entwicklungskosten**

Mit der auf Basis der bestehenden "Infodatenbank der Bürgerämter" vorgesehenen Weiterentwicklung zu einer für das Berliner Wissensmanagement allgemein nutzbaren Dienstleistungsdatenbank (DLDB) soll ein landeseinheitlicher IT-Dienst bereitgestellt werden.

Die Kosten für Planung und Entwicklung der DLDB als landeseinheitlicher IT-Dienst, werden in der Regel von der Senatsverwaltung für Inneres, IT-Kompetenzzentrum, finanziert.

Aufgrund des prioritären und unabdingbaren Beistellungsbedarfs einer solchen DLDB für die laufende IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie wurde abweichend eine einmalige Finanzierung der Entwicklung dieses IT-Dienstes aus verfügbaren Mitteln des Projekts "Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie im Land Berlin" vereinbart.

Eine erste von der Projektgruppe angeforderte Kalkulation der Kosten umfasst die Entwicklung bzw. Erweiterung vorhandener Datenbankstrukturen gem. den bisherigen Anforderungen der Projektgruppe, sowie die IT-Umsetzung des Rollenkonzeptes und des sich daraus ergebenden Rechtekonzeptes.

Auf Basis dieser Kalkulation würden sich die Entwicklungskosten für die DLDB auf 52.760 € zzgl. MwSt, belaufen (Kalkulation BerlinOnline v. 22. Juli 2009).

#### **6.1.2 Schulungen**

Die Skzl stellt, in Verbindung mit BerlinOnline, Schulungskapazitäten für die DLDB bereit.

Die Schulungen bauen grundsätzlich auf dem genutzten CMS Imperia auf. Die DLDB-Schulungen sind so geplant, dass für jedes LuV in den Senats- und Bezirksverwaltungen jeweils eine Redakteurin oder ein Redakteur sowie für alle IT-Koordinatoren (als Multiplikatoren) Schulungskapazitäten zur Verfügung stehen.

Sofern Bedarf an Imperia-Schulungen in Verbindung mit DLDB-Schulungen besteht, wird es, in Abstimmung mit den IT-Koordinatoren, ebenfalls entsprechende Angebote geben.

Die Kosten für die Schulungen werden von der Senatskanzlei im Rahmen des Betreibervertrages mit BerlinOnline verantwortet.

### **6.1.3 Laufende Kosten**

Die laufenden Kosten für Server-Hosting, Wartung und Updateservice sowie Supportleistungen für Redakteure werden ebenfalls von der Senatskanzlei im Rahmen des Betreibervertrages mit BerlinOnline verantwortet.

Für die teilnehmenden Behörden fallen keine laufenden Kosten für den Standard-Betrieb der DLDB an.

### **6.1.4 Spezielle Anforderungen**

Ergänzungen bzw. Erweiterungen der DLDB aufgrund spezieller Anforderungen durch Fachbereiche oder Projekte (z.B. EU-DLR, D115 etc.), die nicht im Rahmen der Standardmöglichkeiten der DLDB erbracht werden können, müssen vom jeweiligen Fachbereich bzw. Projekt finanziert und mit der Landesredaktion abgestimmt werden.

## **6.2 Personalbedarf**

### **6.2.1 Dezentraler Personalbedarf**

Für die Umsetzung des Berliner Wissensmanagements in den betroffenen leistungserbringenden Stellen wird kein zusätzliches Personal erforderlich sein. Ein gewisser personeller Mehraufwand fällt in der Implementierungsphase an. Für den laufenden Betrieb wird jedoch von einem effizienteren Pflege- und Verwaltungsaufwand ausgegangen, da Doppel- und Mehrfachangebote vermieden werden.

### **6.2.2 Zentraler Personalbedarf**

Für die verwaltungsübergreifende Organisation, die Weiterentwicklung und die fortlaufende Qualitätssicherung des Wissensmanagements im Land Berlin und im bundesweiten Verbund ist eine personelle Ausstattung im Rahmen einer Stelle (gehobener Dienst) notwendig.

Die Funktion des zentralen IT-Dienstkoordinators gem. Rollenkonzept umfasst folgende Aufgaben und Funktionen:

- Die Koordinierung und Weiterentwicklung der Abbildung der öffentlichen Dienstleistungen der Berliner Verwaltung im Berliner Wissensmanagement
- Aufbau und Pflege von zentralen Funktionen der Dienstleistungsdatenbank Berlin



- Redaktionelle Verantwortung für A-Z- Begriffe, Suchbegriffe/Schlagworte, Synonyme in Abstimmung mit den zuständigen Fachverwaltungen. Hierbei ist es erforderlich darauf zu achten, dass sowohl dem amtlichen Sprachgebrauch, wie auch der Umgangssprache Rechnung getragen wird
- Abstimmung und Integration der Dienstleistungsdatenbank in den Verwaltungsführer des Landes Berlin
- Kontaktstelle zur bundesweiten LeiKa-Geschäftsstelle (insbesondere Erweiterung des LeiKa, Fortschreibung, Controlling, bundesweiter Informationsaustausch)
- Zusammenarbeit mit anderen evtl. auch neuen Projekten, z. Zt. aber insbesondere zur Umsetzung und Fortschreibung der EU-Dienstleistungsrichtlinie und der behördeneinheitlichen Rufnummer (ServiceLine) D 115, des LeiKa und des bundesweiten Behördenfinders
- Kontinuierliche Qualitätssicherung/Controlling des Berliner Wissensmanagements
- Zusammenarbeit mit dem IT-Dienstleister der DLDB hinsichtlich Erweiterung der Software und bzw. Anpassung dieser an aktuelle Gegebenheiten, Weiterentwicklung
- Erster Ansprechpartner im Rahmen des Berliner Wissensmanagements für die Berliner Verwaltung und übergreifende Beratung für die DLDB
- Einladung und Durchführung von Anwenderforen und Redaktionsrunden für die IT-Koordinatoren
- Gewährleistung des regelmäßigen Informationsaustausches, Koordination der Anwender- und Nutzerinteressen, Konfliktmanagement
- Pressearbeit, Bereitstellung von Infomaterial
- Finanzierung und Haushaltsangelegenheiten in Abstimmung mit den jeweils zu beteiligenden Verwaltungen

Da die Aufgaben des IT-Dienstekoordinators bei der Senatskanzlei anzusiedeln sind, ergibt sich eine Zuordnung der zu schaffenden Stelle zur Landesredaktion der Senatskanzlei.

### **6.3 Nutzen**

Mit dem Berliner Wissensmanagement werden Potenziale zur Einheitlichkeit, zur Kundenfreundlichkeit und zur Serviceorientierung erschlossen sowie eine effizientere und wirtschaftlichere Informationsaufbereitungen der Darstellung öffentlicher Leistungen genutzt und deren Qualität gesteigert.

Damit leistet das Projekt einen bedeutenden Beitrag zur Verwaltungsmodernisierung und zum Vorhaben ServiceStadt Berlin.

### **6.3.1 Prozessoptimierung**

Durch die Vorgaben der Datenbankfelder bzw. –inhalte erfolgen zum Einen einheitlich strukturierte Leistungsbeschreibungen mit einem deutlich verbesserten Qualitätsstandard und zum Anderen eine effiziente Dateneingabe und Pflege durch die jeweiligen Redakteure.

Eine weitere Effizienzsteigerung ergibt sich bei konsequenter Umsetzung und Anwendung des Wissensmanagements dadurch, dass viele Leistungen verwaltungsübergreifend von einer Stelle (z.B. ein Bezirk für alle Berliner Bezirke) bereitgestellt und aktualisiert werden können. Eine deutliche Entlastung der betroffenen Verwaltungen. Moneitär ist dies nicht messbar.

Jede Verwaltung hat nunmehr durch die DLDB die Möglichkeit ihre angebotenen Leistungen und Beschreibungen zu erweitern und damit den Service für Bürger und Wirtschaft deutlich zu steigern.

### **6.3.2 Nutzen für verschiedene E-Governmentprojekte**

Da der Aufbau und die Struktur der DLDB in Übereinstimmung mit den aktuellen Berliner und deutschlandweiten E-Governmentprojekten abgestimmt sind, ergeben sich erhebliche Synergieeffekte. Beispielsweise müssten ohne die DLDB für die Projekte EU-DLR und D115 eigene Datenbanken für Verwaltungsleistungen bereitgestellt werden.

Durch Erweiterungsmöglichkeiten kann auch künftiger Informationsbedarf aus weiteren Projekten und Anwendungen erfüllt und evtl. neue Vertriebswege genutzt werden.

### **6.3.3 Auskunfts- und Informationsquelle**

Nicht nur für die aktuellen E-Governmentprojekte sondern auch vorhandene Auskunfts- und Beratungseinrichtungen in der Berliner Verwaltung erhalten durch die DLDB eine neue professionelle Qualität. Sowohl die zentralen Anlauf- und Beratungsstellen der Bürger- oder Ordnungsämter, die Intranetnutzer als auch die Nutzer von Berlin.de können einheitliche, qualitätsgesicherte Leistungsbeschreibungen abrufen.

Die Nutzer von Berlin.de erhalten darüber hinaus über den Verwaltungsführer einen umfassenden Einstieg in das komplette Leistungsangebot, das in der DLDB vorgehalten wird – nach unterschiedlichen Aspekten sortiert.

Vom Berliner Wissensmanagement profitiert nicht nur die gesamte Berliner Verwaltung, sondern auch die Bürgerinnen und Bürger sowie die Wirtschaft und alle weiteren Nutzer. Der Nutzen ist hier vor allem von qualitativer Natur.

### **6.3.4 Integration vorhandener Ressourcen**

Das Projekt Berliner Wissensmanagement nutzt Erfahrungen von IT-Anwendungen und aktuellen Vorhaben der Berliner Verwaltung. So gibt es einen engen Informationsaustausch mit den Projekten „Wirtschaftsorientierte Online-Angebote“, „Umweltportal“ und „ProOrdOpt“. Die inhaltlichen und IT-Erfahrungen und Anwendungen vom Internet-Angebot Berlin.de sind ebenso in das Datenbankkonzept eingeflossen wie die Handlungsempfehlungen aus dem Berliner Projekt „Servicenummer D115“ und die Erfahrungen vom „Berlin Telefon“ des ITDZ.

Die Nutzung dieser Ressourcen trägt dazu bei, dass einzelne Grundstrukturen nicht neu erarbeitet werden müssen.

Allerdings sind die bereits vorhandenen Ressourcen monetär nicht bezifferbar. Sie tragen nach Überzeugung der Projektgruppe allerdings zu einer Reduzierung der Projekt- und Umsetzungskosten bei.

## 7 Weiteres Vorgehen

Nach Beschluss zur Umsetzung des Projektes „Berliner Wissensmanagement“ durch die Entscheidungsinstanz gibt es für die Umsetzung des BWM folgende Zeitplanung:

Oktober 2009

- Senatsvorlage zur Beschlussfassung
- RdB-Vorlage zur Stellungnahme
- Beauftragung zur IT-Umsetzung (SenWiTechnFrau)

November 2009

- Abschluss der IT-Umsetzung (SenWiTechFrau, Skzl)
- Beantragung des zentral benötigten Stellenbedarfs (Skzl)

Dezember 2009 / Januar 2010

- Benennung von IT-Koordinatoren (Senats- und Bezirksverwaltungen)
- Roll-Out“ und Schulungen (Skzl)
- Beginn der Eingabe von Leistungsbeschreibungen (Senats- und Bezirksverwaltungen)

Im Laufe von 2010

- Fortsetzung und Beendigung der Ersteingabe der Leistungsbeschreibungen (Senats- und Bezirksverwaltungen)

Ab Januar 2011

- Alle öffentlichen Leistungen und die entsprechenden Orte der Leistungserbringung werden in allen behördlichen Berliner, bundes- und europaweiten Suchverzeichnissen ausschließlich über die DLDB indiziert (Skzl)

## TEIL C - ZUSAMMENFASSUNG, BESCHLUSSEMPFEHLUNG

### 8 Zusammenfassung

Angesichts der verschiedenen Projekte im Rahmen des Verwaltungsmodernisierungsprogramms ServiceStadt Berlin sowie die darüber hinausreichenden Projekte auf bundes- und europaweiter Ebene ist die Einführung einer zentralen Dienstleistungsdatenbank für Berlin (DLDB) überfällig. Viele der Modernisierungsmaßnahmen zielen auf eine Ausweitung des E-Governmentangebotes und nahezu alle Projekte basieren in ihrer Umsetzung auf IT-gestützten Be- und Verarbeitungswegen.

Aus diesem Grund galt es, ein strukturiertes Datenbankkonzept als Wissensbasis zu entwickeln, das den Anforderungen verschiedener Projekte und einer modernen Landes- und Stadtverwaltung, sowie den Anbietern als auch den Nutzern von öffentlichen Leistungen gleichermaßen gerecht wird.

Der Projektgruppe ist es aufgrund ihrer kompetenten Zusammensetzung gelungen mit dem vorliegenden Projektbericht ein Ergebnis zu präsentieren, dass diesen Anforderungen entspricht.

Öffentliche Leistungen im Sinne dieses Projektes sind Leistungen der Verwaltung auf die die Bürgerinnen und Bürger, die Wirtschaft sowie freie und gemeinnützige Träger einen Anspruch haben oder die aufgrund rechtlicher Grundlagen genutzt werden müssen.

Das erarbeitete Konzept für das Fachverfahren sieht eine einheitlich strukturierte DLDB vor, die bestehende Anwendungen einschließt. Sie realisiert eine einfache Dateneingabe mit optimalen Nutzungsmöglichkeiten und ist offen und flexibel für zukünftige Projekte.

Die Daten lassen sich problemlos in bundes- und europaweite Projekte integrieren.

Das Rollenkonzept berücksichtigt die Möglichkeit von ausgewogenen Verantwortlichkeiten, die auf Erfahrungen und Anregungen von Kolleginnen und Kollegen der Senats- und Bezirksverwaltungen aufbauen.

Vorhandene IT-Ressourcen sind als Grundlage für das Fachverfahren integriert worden.

Die Kosten für die Einrichtung der DLDB halten sich, durch die Einbindung vorhandener Strukturen, mit rund 53.000 € in einem sehr moderaten Rahmen.

Für die einzelnen Verwaltungen entstehen keine Kosten für den Betrieb und die Nutzung der DLDB.

Als unvermeidlich für die Inbetriebnahme der DLDB, und den damit verbundenen umfangreichen zentralen Koordinierungs- und Qualitätssicherungsaufgaben, wird von der Projektgruppe die Schaffung einer Stelle im gehobenen Dienst (oder vergleichbare Angestelltenstelle) in der Landesredaktion gesehen.

Der dezentrale personelle Aufwand in den Senats- und Bezirksverwaltungen führt nach Überzeugung der Projektgruppe nicht zu einer Mehrbelastung sondern dürfte, nach der Einführungsphase und der Verteilung der Verantwortung für die Erfassung und Pflege der einzelnen Leistungen, unzweifelhaft zu deutlich effizienteren personellen Auslastungen führen als derzeit.

## 9 **Beschlussempfehlungen für die Entscheidungsinstanz**

1. Die Entscheidungsinstanz nimmt den Projektbericht zustimmend zur Kenntnis.
2. Die in dem Projektbericht enthaltenen Vorschläge und Konzepte sollen realisiert und zügig umgesetzt werden.
3. Die von der Abstimminstanz empfohlenen Ergänzungen sollen Bestandteil des Projektberichtes werden und sind ebenfalls entsprechend umzusetzen.
4. Die Projektgruppe hat den Projektauftrag „Berliner Wissensmanagement“ vom November 2008 erfüllt und wird entsprechend entlastet.
5. Die Senatsvorlage zur Beschlussfassung sowie die Vorlage an den Rat der Bürgermeister zur Stellungnahme werden von der Senatskanzlei eingebracht.

Berlin, den 17.09.2009

gez. Frau StSin Nehring-Venus, SenWiTechFrau

Berlin, den 17.09.2009

gez. Herr Dr. Merzhäuser, SenInnSport

Berlin, den 17.09.2009

gez. Herr StS Dr. Meng, RBm Skzl

*Vorbehalt von Herrn StS Dr. Meng:*

*Die Zustimmung zu 9.2 erfolgt unter dem Vorbehalt der personellen Realisierbarkeit*

# Anhang

## Feldliste der Datenbankstruktur



Spezifikationen DLDB  
- Version 1.0 - Final