

Reihe: Telekommunikation @ Mediendienste · Band 11

Herausgegeben von Prof. Dr. Dr. h. c. Norbert Szyperski, Köln, Prof. Dr. Udo Winand, Kassel, Prof. Dr. Dietrich Seibt, Köln, Prof. Dr. Rainer Kuhlen, Konstanz, Dr. Rudolf Pospischil, Brüssel, und Prof. Dr. Claudia Löbbecke, Köln

PD Dr.-Ing. habil. Martin Engelien
Dipl.-Inf. Jens Homann (Hrsg.)

Virtuelle Organisation und Neue Medien 2001

Workshop GeNeMe2001
Gemeinschaften in Neuen Medien

TU Dresden, 27. und 28. September 2001



JOSEF EUL VERLAG
Lohmar · Köln

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Virtuelle Organisation und Neue Medien 2001 / Workshop GeNeMe 2001 – Gemeinschaften in Neuen Medien – TU Dresden, 27. und 28. September 2001. Hrsg.: Martin Engeli; Jens Homann. – Lohmar; Köln: Eul, 2001

(Reihe: Telekommunikation und Mediendienste; Bd. 11)

ISBN 3-89012-891-2

© 2001

Josef Eul Verlag GmbH

Brandsberg 6

53797 Lohmar

Tel.: 0 22 05 / 90 10 6-6

Fax: 0 22 05 / 90 10 6-88

<http://www.eul-verlag.de>

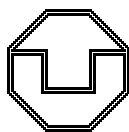
info@eul-verlag.de

Alle Rechte vorbehalten

Printed in Germany

Druck: RSP Köln

Bei der Herstellung unserer Bücher möchten wir die Umwelt schonen. Dieses Buch ist daher auf säurefreiem, 100% chlorfrei gebleichtem, alterungsbeständigem Papier nach DIN 6738 gedruckt.



Technische Universität Dresden
Fakultät Informatik • Institut für Angewandte Informatik
Privat-Dozentur „Angewandte Informatik“

PD Dr.-Ing. habil. Martin Engelen,
Dipl.-Inf. Jens Homann
(Hrsg.)

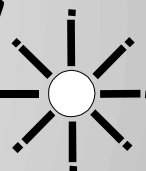
Dresden, 27./28.09.2001

GENEME 2001

Gemeinschaften in Neuen Medien

*Workshop zu Organisation, Kooperation und
Kommunikation auf der Basis innovativer Technologien*

Forum für den Dialog zwischen Wissenschaft und Praxis



an der
Fakultät Informatik der Technischen Universität Dresden

gefördert von der Klaus Tschira Stiftung
gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung



am 27. und 28. September 2001
in Dresden

<http://pdai.inf.tu-dresden.de/geneme>
Kontakt: Thomas Müller (tm@pdai.inf.tu-dresden.de)

F.3. Bürgerkontaktsystem (BKS) - ein virtueller Behördengang per Internet

Dr.- Ing. Werner Rotzoll,

Dipl.- Math. Hans- Joachim Loist

DVZ Datenverarbeitungszentrum Mecklenburg-Vorpommern GmbH, Schwerin

1. Einordnung und Kurzcharakteristik von E-Government-Diensten

Unsere Zeit ist charakterisiert durch den Übergang von der Industriegesellschaft zur Informations- und Wissensgesellschaft. Grundlage dafür ist die rasante Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologie, insbesondere seit Mitte der 90-iger Jahre. Netzwerke, allen voran das Internet, Computer, mobile Endgeräte und eine Vielzahl etablierter Dienste gestatten

- eine unkomplizierte Kommunikation;
- eine Bereitstellung von Informationen und Diensten weltweit und rund um die Uhr;

Waren die neuen Medien in den Anfängen nur einem elitären Kreis vorbehalten, so entwickelt sich deren Nutzung derzeit zu einem Massenmarkt. Für die Verwaltung ist es eine Herausforderung, in diesem Prozess nicht nachzustehen. Der Bürger verlangt zunehmend die Inanspruchnahme der neuen Medien als Unterstützung für die Erledigung seiner Behördengänge. Gebündelt sind die vielfältigen Aktivitäten zur Neuausrichtung der IT-Angebote unter der E-Government-Initiative des Bundes der Länder und der Kommunen. Richtungsweisende Projekte gibt es im Zusammenhang mit der Entwicklung des Informationsverbundes Berlin–Bonn (IV-BB), dem Internetangebot www.bund.de auf Bundesebene, dem Pilotprojekt [Media@Komm](#) auf regionaler und kommunaler Ebene.

Wesentliche Anwendungsfelder des E- Government werden nachstehend beschrieben, deren Entwicklungsstand eingeschätzt und hinsichtlich der IT-seitigen Komplexität in Niveaustufen eingeordnet.

Niveaustufe 01: ***Informationsdienste (E-Information)***

Dieser Dienst ist derzeit innerhalb des E-Government am weitesten entwickelt. Kaum eine Verwaltung ist ohne Präsenz im Internet oder mindestens im Intranet.

Benutzerfreundlichkeit in der Navigation durch die Angebote, Aktualität und Authorisierung der Informationen durch Einsatz von Redaktions- und Content-Managementsystemen, erleichterter Zugang durch die verstärkte Bereitstellung der Informationen über Portale, Attraktivität durch Einbeziehung von Gestaltungsmitteln sind charakteristisch für Informationsdienste. Zur Unterstützung von Informationsdiensten haben sich leistungsfähige Suchmaschinen etabliert.

Niveaustufe 02: ***Formulardienste (E-Forms)***

Dieser Dienst ist insbesondere im Rahmen des E-Government stark verbreitet. Elektronische Formulare werden auf zahlreichen Formularyservern zum Herunterladen angeboten. Der Benutzer erspart sich Laufwege, Porto, die Verwaltung Aufwand zur Bereitstellung der Formulare.

Niveaustufe 03: ***Online- Transaktionsdienste (E-Transaction)***

Verwaltungsintern existiert bereits eine über Jahre gewachsene Landschaft von Online-Verfahren. Neu im Rahmen des E-Government ist die Bereitstellung von Diensten, die dem externen Benutzer (Bürger, Wirtschaft u.a.) elektronisch eine Anbindung an bestehende Verfahren ermöglicht. Lösungen dieser Niveaustufe erfordern bereits ein ausgereiftes Sicherheitskonzept. Die Vertraulichkeit von Daten muss gesichert, die Authentizität des Benutzers feststellbar und die Integrität der Angaben überprüfbar sein.

Niveaustufe 04: ***Elektronische Vorgangsbearbeitung (E-Workflow)***

Elektronische Vorgangsbearbeitungssysteme werden bereits erfolgreich zur Unterstützung verwaltungsinterner Abläufe eingesetzt. Im Rahmen des E-Government gilt es, auch die Schnittstelle zwischen Benutzer und Verwaltung mit einem Vorgangsbearbeitungssystem auszustatten. Dabei ist es unerheblich, ob initiierte Verwaltungsaktivitäten sich manuell, durch Anbindung an Online-Transaktionsdienste oder an verwaltungsinterne Vorgangsbearbeitungssysteme vollziehen. Ein durch den Benutzer initiiertes Vorgang mit verschiedener Struktur und unterschiedlichen Teilschritten muss in seinem

jeweiligen Status versetzt werden und durch den Benutzer und die Verwaltung einer Statusverfolgung unterzogen werden können. Es ist durchaus denkbar, dass Vorgänge nicht nur durch den Bürger, sondern auch durch die Verwaltung initiiert werden können.

Niveaustufe 05: ***Elektronische Bezahlung (E-Payment)***

E-Government-Anwendungen, die eine elektronische Bezahlung erfordern, müssen über sichere Komponenten verfügen.

Niveaustufe 06: ***Elektronische Serviceleistungen (E-Service)***

E-Service-Dienste integrieren Dienste der Niveaustufen 01 bis 05. Bürgern und Unternehmen soll es ermöglicht werden, Behördeninformationen und Behördengänge auch elektronisch ausführen zu können. Wünschenswert als Zugang des Benutzers zur Verwaltung ist die wahlweise Nutzung unterschiedlicher Medien (Web, E-Mail, Fax, Telefon, Brief), abhängig von der Art des Dienstes. Von besonderer Bedeutung sind ferner ein mandantenfähiges Dienstespektrum, ein ausgeprägtes Rechtesystem sowie der Einsatz von Sicherheitskomponenten.

Elektronischer Handel (E-Commerce)

E-Government- Angebote verstehen sich nicht als elektronische Marktplätze. Trotzdem können sie Dienste enthalten, die Geschäfte zwischen Benutzern und der Verwaltung ermöglichen. Derartige Anwendungen unterliegen einem hohen Sicherheitsstandard und bieten in der Endausbaustufe auch eine elektronische Bezahlungsfunktion an.

Niveaustufe 07: ***Elektronische Unterstützung demokratischer Prozesse (E-Democracy)***

Anwendungen dieser Niveaustufen erlauben dem Bürger in einer Endausbaustufe die Beteiligung an Wahlen unter Nutzung der neuesten Medien. Sie unterliegen einem hohen Sicherheitsstandard. Insbesondere ist das Aufstellen von Benutzerprofilen auszuschließen. Der Benutzer muss im Falle von Wahlen anonymisiert werden.

2. Beschreibung der Ausgangssituation

Die o.g. Niveaustufen des E-Government sind in den Kommunen, Kreisverwaltungen, in den Ländern und im Bund in unterschiedlicher Qualität und Komplexität umgesetzt. In Studien jüngerer Datums, so in einer Kommunalstudie [2] kommt man zu dem Fazit:

- I. Die vorhandenen Internetangebote der kleinen und mittelgroßen sächsischen Kommunen bewegen sich zur Zeit weitestgehend auf der Stufe der Information,
- II. teilweise haben die Seiten noch Prospektcharakter. Allerdings besteht häufig Interesse an der Integration von Onlinedienstleistungen. Große Städte sind hier teilweise schon weiter vorangeschritten.
- III. Bei den Kommunen in Sachsen besteht ein erhebliches Interesse an Informationen zum Einsatz moderner Informationstechnologien in der öffentlichen Verwaltung.
- IV. Die Einsatzmöglichkeiten elektronischer Signaturen sind zur Zeit noch nahezu unbekannt. In diesem Bereich besteht ein erheblicher Nachholbedarf.
- V. Klare IT-Konzepte oder Internet-Strategien der Kommunen sind bisher nicht erkennbar.
- VI. Im Allgemeinen ist ein Know-How-Defizit im Bereich E-Government zu konstatieren. Es besteht allerdings durchaus Interesse an Erfahrungsaustausch und Weiterbildung in diesem Bereich.
- VII. Als wesentliches Hemmnis für den Auf- oder Ausbau von Internetangeboten hat sich der (voraussichtlich) hohe Kosten-, Personal- und Zeitaufwand erwiesen. Zudem sind die Kommunen um die Datensicherheit besorgt und beklagen die unklare Rechtslage.
- VIII. Die kleinen und mittleren Städte und Gemeinden in Sachsen sind an erprobten finanzierbaren Softwarelösungen interessiert, die ihnen eine schrittweise Einführung von E-Government zu ermöglichen.“

Die Aussagen sind aus unserer Sicht auch zutreffend für die Situation im Bundesland Mecklenburg-Vorpommern.

In einer Landkreisstudie [3] vom Mai 2001 kommt man zu dem Ergebnis:

„Neben den Landkreisen aus Rheinland-Pfalz sind es die ostdeutschen Länder Sachsen-Anhalt, Thüringen, Sachsen und Mecklenburg-Vorpommern, deren Ergebnisse unter dem Bundesdurchschnitt ... liegen. Brandenburg liegt knapp vor Bayern,

Es gibt keinen plausiblen Grund für systematisch unterschiedliche „Internet-Kulturen“ oder entsprechende Politiken in Deutschland. Zu vermuten ist, dass eher die Zahl und die Größe der Kreise, aber auch deren Finanzverhältnisse und Zufälle eine Erklärung für Abweichungen vom Bundesdurchschnitt liefern.“

Für das Bundesland Mecklenburg-Vorpommern gelten zudem noch folgende Aussagen:

- (1) Die Anzahl der kreisfreien Städte von 6 ist äußerst gering. Es überwiegen Kommunen mit 10.000 und weniger Einwohnern.
- (2) Die Finanzausstattung der Kommunen ist äußerst knapp.
- (3) Das Interesse an Internet-Auftritten ist groß.
- (4) In einem Flächenland mit nach Brandenburg der geringsten Bevölkerungsdichte in Deutschland werden attraktive Online-Bürgerdienste erwartet, die Wege- und Wartezeiten einsparen.
- (5) Die Internetangebote sind hinsichtlich Attraktivität, Aktualität, Komplexität recht unterschiedlich. Gerade kleineren Kommunen fehlen Mittel und Know-how.

Die Landesregierung Mecklenburg- Vorpommerns stellt sich den Herausforderungen des E- Government.

Das Vorhaben Bürgerkontaktsystem (BKS) ist ein konkretes Projekt der Landesregierung Mecklenburg-Vorpommerns, Internet-Angebote für Bürger und Verwaltungen zu unterstützen, die zusätzlich zu der bisher verbreiteten Nutzung von Informationsangeboten (E-Information) und Formularabrufen (E-Forms) im Internet, neue Formen der Internet-Nutzung zwischen Bürgern und Verwaltungen durch interaktive Antragstellung bis zur Bescheiderstellung (E-Service) zu erschließen. Wesentliche Elemente dieser neuen Generation von Anwendungen werden u.a. die Einbeziehung einer Vorgangsbearbeitung und der elektronischen Signatur zur Sicherstellung der Beweiskraft bei der Antragstellung und zur Gewährleistung der Datensicherheit sein.

Das zu entwickelnde E-Government-Portal BKS ordnet sich entsprechend Klassifizierung in die Niveaustufe 06 / Elektronische Service-Dienstleistungen ein.

3. Zieldefinition und Zielbewertung

Mit dem Bürgerkontaktsystem (BKS) ist eine Softwarelösung für ein E-Government-Portal zu entwickeln, das relevante Dienstangebote der Verwaltung an den Bürger und die Wirtschaft abbilden kann.

Ziele sind:

Im Bundesland Mecklenburg-Vorpommern ist eine neue Generation von E-Government-Angeboten zu etablieren, die dem gewachsenen Bedürfnissen der Bürger Rechnung trägt, Behördenvorgänge unter Nutzung verschiedenartigster Medienzugänge zu unterstützen.

Die im Land vorhandenen Innovationspotentiale und Erfahrungen im Internet-Bereich sollen für die BKS-Entwicklung in Anspruch genommen und weiter entwickelt werden.

Das BKS soll als Betreibermodell eine Plattform für unterschiedliche Diensteanbieter sein. Somit können in Zukunft unterschiedliche regionale Anbieter durch Einbringen eigener Dienste vielfältigster Art partizipieren.

Das BKS soll auch offen sein für Dienste aus dem Bereich des E-Commerce.

Das BKS soll sich als virtuelle Gemeinschaft zwischen Diensteanbietern (Verwaltungen, Wirtschaft u.a.) und Benutzern (Bürger, Verwaltungen, Wirtschaft) verstehen. Auch den Benutzern steht ein virtueller Raum zur Verfügung. Der virtuelle Raum soll aus einem öffentlichen Bereich, dem sogenannten Live-System und einem nicht öffentlichen Raum bestehen, der verborgen ist und zur Aufbewahrung von Redaktionsständen, abgeschlossenen Vorgängen u.a. dienen soll. Damit sollen sich Benutzer und Dienste-Anbieter gleichermaßen als Eigner des BKS fühlen.

Über das BKS ist der Zugang zu bestehenden IT-Verfahren in der Verwaltung herzustellen. Durch Unterstützung elektronischer Medien werden wiederholte Medienbrüche vermieden und die Verwaltung selbst hat Einsparungen in der Verwaltungstätigkeit.

Das BKS eröffnet durch die Initialisierung von Vorgängen zwischen Benutzern und Verwaltung neue übergreifende Möglichkeiten der Statusverfolgungen. Dadurch sind beide Seiten jederzeit informiert über den Bearbeitungsstand. Engpässe können verwaltungsübergreifend erkannt und wirksam an deren Beseitigung gearbeitet werden.

Die Lösung ist flexibel und skalierbar zu entwickeln. Als Ausprägungen des BKS sind folgende Einsatzfälle zu unterstützen:

- Bürgerkontaktsystem einer Kommune (BKS-K);
- Bürgerkontaktsystem eines regionalen Kommunalverbundes (BKS-KV);
- Bürgerkontaktsystem Mecklenburg-Vorpommern (BKS-M-V);

Hinsichtlich des Zuganges zu dem Bürgerkontaktsystem ist zu unterscheiden zwischen einem BKS

- mit Online-Zugang durch den Bürger mittels eigenem Equipment und der Möglichkeit der Bereitstellung der vollen BKS-Funktionalität;
- mit Online-Zugang über BKS-Kiosksysteme oder BKS-Terminals unter Inanspruchnahme von Servicepersonal z.B. in Bürgerinfo-Punkten und der Möglichkeit der Bereitstellung der vollen BKS-Funktionalität;

- mit Zugang über Telefon oder Fax bzw. Briefpost oder E-Mail und der Bereitstellung einer eingeschränkten BKS-Funktionalität;

In Abhängigkeit von den Ausprägungen des BKS sind unterschiedliche Betreibermodelle und ein Softwareservice- und -wartungskonzept denkbar.

4. Rollen

Innerhalb des BKS gibt es nach Einführung verschiedenste Rollen für den Betrieb:

Gesamtverantwortlicher Betreiber	Ihm obliegt die Gesamtverantwortung für den BKS- Betrieb. Er stellt die BKS-Middleware zur Verfügung, die es gestattet, spezielle Dienste, innerhalb des BKS insbesondere Verwaltungsdienste, zu integrieren.
Diensteanbieter	Er hat die Verantwortung für den speziellen Dienst. Das mandantenfähige BKS und die etablierte Administrationsfunktionalität gestattet dem Diensteanbieter eine weitestgehend autarke Redaktion und Verwaltung seines Dienstangebotes.
Content- und Service-Betreiber	Er stellt die technische Infrastruktur für den Betrieb von Servern und Zugangssystemen bereit. Ihm werden administrative Aufgaben übertragen.
Internet-Serviceprovider	Über den Internet-Service-Provider wird der Zugang zum BKS über das Internet hergestellt.
Nutzerbetreuung	Die Nutzerbetreuung sorgt sich um die Belange der Benutzer. Dazu gehören beispielsweise die Hilfe in der Arbeit mit dem BKS, die Statusverfolgung der Vorgänge u.a.. Diese Betreuung kann vom Diensteanbieter selbst oder von einem Servicepartner des Diensteanbieters wahrgenommen werden. Eine entwickelte Nutzerbetreuung hat maßgeblichen Anteil am Erfolg eines BKS.
BKS-Softwarewartung und –service	Diese Aufgabe kann arbeitsteilig durch das Entwicklerkonsortium für die BKS-Middleware

übernommen werden. In Abhängigkeit von der Regelung der Lizenzgeberrechte sind entsprechende Vereinbarungen zu treffen.

Mit der Etablierung eines BKS in seinen unterschiedlichen Ausprägungen soll regional und landesweit eine neue Niveaustufe von E-Government-Anwendungen erreicht werden, wobei der Zugang für den Bürger durch den Portal-Ansatz vereinheitlicht wird. Unterschiedliche Anwendungsformen unterstützen die Informiertheit des Bürgers, führen ihn in seinem Handeln. Transparenz, Bürgernähe und Verkürzung von Bearbeitungszeiten sollen durch die BKS- Nutzung gefördert werden.

Ziel ist es, ein Geschäftsmodell für ein BKS zu entwickeln, das die rechtlichen Rahmenbedingungen gewährleistet und nach einer gewissen Anlaufphase einen wirtschaftlich erfolgreichen Betrieb des BKS gewährleistet.

In einer möglichst frühen Phase ist ein Marketingkonzept zu entwickeln, damit spätere Benutzer und Diensteanbieter recht frühzeitig sensibilisiert werden, sich auf die Leistungsangebote eines BKS einzustellen.

Primäre Akteure in der ersten Phase der Nutzung des BKS sollen als Diensteanbieter Kommunalverwaltungen (Gemeinden, Städte, Kreise) sein und in diesen Verwaltungen wiederum die Ämter, die mit der Bearbeitung der für die erste Phase ausgewählten Lebenslagen befasst sind. Als primäre Benutzer sind die Bürger mit ihren Verwaltungsanliegen anzusehen.

In einer späteren Phase ist das Dienstangebot zu erweitern. Diensteanbieter werden dann auch z.B. Sparkassen und Banken, die Wirtschaft u.a, sein. Als Benutzer können wiederum diensteabhängig auch Verwaltungen selbst, die Wirtschaft, Touristen u.a. auftreten.

Folgende Vorteile soll die Einrichtung eines BKS erbringen:

- | | |
|-----------------------|---|
| Zielgruppe Bürger | Unterstützung bei der Bewältigung komplexer Lebenslagen durch eine kompakte und aktuelle Information bzw. Unterstützung im Antragswesen. Der Bürger erspart sich Anfahrtswege, das virtuelle Angebot steht ihm rund um die Uhr und sieben Tage in der Woche zur Verfügung. |
| Zielgruppe Verwaltung | Mit der Bereitstellung eines virtuellen Dienstleistungsangebotes Bürgerkontaktsystem (BKS) geht die Verwaltung einen neuen Weg, die Bürgernähe zu verbessern. Schrittweise werden dem Bürger alle Dienstleistungen angeboten, die sein persönliches Erscheinen nicht erfordern. Daten |

werden dadurch ohne eine Vielzahl von Medienbrüchen zunehmend elektronisch anfallen. Das senkt Kosten und reduziert Durchlaufzeiten.

Informationen der Verwaltung können dem Bürger zeitnah und somit aktuell zur Verfügung gestellt werden.

5. Kurzcharakteristik des anzustrebenden Lösungsansatzes

Bei dem Bürgerkontaktsystem (BKS) handelt es sich in erster Linie um eine komplexe E-Government-Lösung zur Unterstützung der Abwicklung von Prozessen zur Information und Interaktion zwischen Bürgern und Verwaltung. Da die Mehrzahl derartiger Prozesse in kommunalen Verwaltungsbereichen angesiedelt ist, werden die ersten zu implementierenden Verwaltungsdienste auch aus diesen Bereichen kommen.

Die E-Government-Lösungen sollen anhand unterschiedlichster Sichten charakterisiert werden.

(1) Zielgruppen

Anbieter	Verwaltungen, später auch Wirtschaft, Sparkassen und Banken, u.a.;
Benutzer	Bürger, später auch Verwaltungen, Wirtschaft, Sparkassen und Banken.

(2) Funktionalität

Das BKS unterstützt den Bürger bei der Information zu komplexen Lebenslagen und bietet ihm eine elektronische Plattform zum Einstellen, zur Unterstützung, zur Bearbeitung, zur Statusverfolgung und zur Verwaltung von Vorgängen primär zwischen Verwaltungen und Bürgern.

(3) BKS Anwendungsarchitektur

Die BKS-Anwendungsarchitektur besteht aus den Schichten:

- Zugangsschicht zur Middleware
- Middleware
- Zugangsschicht zu verwaltungsinternen Anwendungen (Legacy-Systeme)

(3.1) Zugangsschicht zur Middleware

Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass es Bürger mit eigenem Internet-Zugang und ohne eigenem Internet-Zugang gibt. Bürgern mit eigenem Internet-Zugang steht die volle BKS-Funktionalität über sein mobiles oder stationäres Endgerät zur Verfügung.

Bürger ohne eigenen Internet-Zugang können über BKS-Kioske oder mit kontrolliertem Zugang zu zentral aufgestellten BKS-Terminals ebenfalls die volle BKS-Funktionalität nutzen. Nachteilig ist nur, dass in diesen Fällen Wege und Wegezeiten nicht wegfallen. Sollte jedoch nur eine eingeschränkte Funktionalität in Anspruch genommen werden, so ist der Zugang zum BKS auch über Briefpost, Telefon oder Fax zu ermöglichen. In diesen Fällen wird das Einstellen und die Bearbeitung von Vorgängen des Bürgers automatisiert oder manuell im Rahmen der Benutzerunterstützung vorgenommen.

In der Webversion des BKS wird dem Benutzer der Zugang alternativ

- über einen Lebenslagennavigationsbaum;
- über eine Suchfunktion angeboten;

folgende Suchfunktionen sind denkbar:

- Suche über einen alphabetischen Index (z.B. Reisepass beantragen);
- Volltextsuche (BKS intern / agentenbasierte Suche)

(3.2) Middleware

Es handelt sich um eine komplexe Softwarelösung. Anforderungen an die Softwarelösung sind:

Die Softwarelösung besteht aus einer *Sicherheitsumgebung*, die Rollen und Rechte von Benutzern und Diensteanbietern verwaltet, die Authentifizierung der Benutzer vornimmt, den Benutzern und Diensteanbietern exclusive eigene virtuelle Räume zuweist. Hauptanliegen der Sicherheitumgebung ist es, die rechtlichen Anforderungen, z.B. des Datenschutzes voll umzusetzen. Die Sicherheitsumgebung bedarf als Grundlage ein speziell zu erarbeitendes Sicherheitskonzept.

Die Softwarelösung besteht aus einem *Vorgangsbearbeitungssystem*. Beim Eintritt in das BKS wird entsprechend Diensteauswahl für den Bürger ein Vorgang unterschiedlicher Struktur und verschiedener Schritte initialisiert. Im BKS wird der Status der Teilschritte registriert. Dabei werden auch Zeitstempel und Verbleib verwaltet. Bürger und Verwaltung gleichermaßen können die entsprechend Rechtesystem zulässigen Statusverfolgungen vornehmen. Damit steigt die Transparenz des Verwaltungshandeln.

Die Softwarelösung besteht aus einem *Dienste-Administrationssystem*. Aufgabe des Dienstadministrationssystems sind das Einbringen bzw. Entfernen von Diensten des BKS mit dem Ziel, den Aufwand für die Implementierung möglichst gering zu halten. Es werden Schnittstellen angeboten, die es gestatten, die Struktur und Teilschritte eines Dienstes zu beschreiben.

Die Softwarelösung besteht aus einem *Content-Management-System*, das die Verwaltung von Inhalten unterstützt. Mit Hilfe des Content-Management wird die redaktionelle Bearbeitung von Informationen durch den Rechteinhaber jederzeit möglich. Nach Freigabe werden diese Informationen unmittelbar in das Live-System des BKS übernommen.

Die Softwarelösung besteht aus einem *Abrechnungssystem*. In Anspruch genommene Dienste werden registriert, protokolliert und gespeichert. Damit ist es jederzeit möglich, nach Vorgabe eines Abrechnungsalgorithmus Abrechnungen vorzunehmen. Die aufgebaute Datenbasis kann für Statistiken und Informationsrecherchen genutzt werden.

Die Softwarelösung verfügt über eine eigene *Metadatenverwaltung*. Charakteristisch für das zu implementierende BKS ist die angestrebte hohe Flexibilität. Grundlage dafür ist eine BKS-Metadatenbasis. Werkzeuge zur Verwaltung der Metadatenbasis, Komponenten für den Zugriff zur Metadatenbasis u.a. werden im Rahmen des BKS-Bausteins Metadatenverwaltung zur Verfügung gestellt.

(3.3) Zugangsschicht zu verwaltungsinternen Anwendungen (Legacy- Systeme)

Die Softwarelösung verfügt über einen *Export-/Import-Agent* als Schnittstelle zu Legacy-Systemen. Über die Export-Schnittstelle werden standardisierte Anforderungen an Verwaltungsanwendungen gestellt und Daten hinterlegt. Alle Fachverfahren, die diese Schnittstelle bedienen, können in die BKS-Lösung eingebunden werden. Ergebnisdaten der Fachverfahren werden über die BKS-Import-Schnittstelle durch die Fachverfahren hinterlegt. Der Export-/Import-Agent überwacht den Abruf von Informationen durch angebundene Fachverfahren. Ferner stellt er fest, wann Ergebnisdaten durch die Fachverfahren hinterlegt wurden. Diese führt er dem Vorgangsbearbeitungsmanagement zu.

(4) Anforderungen an die einzusetzende Systemumgebung

Für die zu erstellende Softwarelösung BKS existiert die Forderung, unterschiedliche Ausprägungen bereitstellen zu können:

- Bürgerkontaktsystem einer Kommune (BKS-K);
- Bürgerkontaktsystem eines regionalen Kommunalverbundes(BKS-KV);
- Bürgerkontaktsystem Mecklenburg-Vorpommern (BKS-M-V);

Bei der Auswahl der Systemumgebung ist folglich auf Skalierbarkeit zu achten. Herstellerunabhängigkeit und Wirtschaftlichkeit sind weitere wichtige Kriterien, die für die Auswahl der Systemumgebung maßgeblich sind.

6. Projektkonsortium und Entwicklungsetappen

Unter dem Dach des ISMV-Forum für Informations-Service Mecklenburg-Vorpommern e.V. haben die Deutsche Telekom, die Universität Rostock, das Fraunhofer IGD, die ZGDV sowie die Planet AG gemeinsam mit der DVZ M-V GmbH die Entwicklung eines Bürgerkontaktsystems (BKS) begonnen. Ende März 2001 fiel dabei der Startschuss zur Erstellung eines Realisierungskonzeptes.

Das Wirtschaftsministerium Mecklenburg-Vorpommern hat wesentlichen Anteil am Zustandekommen des Projektierungsvorhabens.

Dabei soll das BKS keine weitere Ausprägung von bisherigen Media@Komm-Pilotprojekten im Bundesgebiet darstellen, sondern darüber hinaus speziell die neuen Kommunikationsmedien (Internet/Intranet) mit den konventionellen (Telefon, Fax etc.) verbinden. Der geplante modulare Aufbau wird es auch finanzschwächeren Verwaltungen ermöglichen, E-Government-Lösungen einzusetzen.

Mit der Betriebsaufnahme der 1. Ausbaustufe des BKS wird bereits im Mai 2002 gerechnet. Weitere zwei Ausbaustufen werden bis 09/2003 folgen.

7. Quellen

- [1] Pflichtenheft Bürgerkontaktsystem; Schwerin, Juni 2001; internes Material
- [2] DFG-Projekt „Rechtsfragen zu kommunalen Internetaktivitäten“; Technische Universität Chemnitz, Fakultät für Wirtschaftswissenschaften Jura I – Öffentliches Recht und öffentliches Wirtschaftsrecht; Prof. Dr. Ludwig Gramlich
- [3] Der Internet–Auftritt der deutschen Landkreise – Eine Momentaufnahme Ende Mai 2001; Hochschule Bremerhaven; Edgar Einemann