

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung

Zwischen Vision und Anspruch

Dr. Ulrich Kampffmeyer

P R O J E C T C O N S U L T

Unternehmensberatung Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung

Zwischen Vision und Anspruch



Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung

Zwischen Vision und Anspruch

Von Dr. Ulrich Kampffmeyer

Geschäftsführer der PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH
Managing Partner der PROJECT CONSULT International Ltd.
Mitglied der Geschäftsführung des DLM-Network EEIG

Inhalt

Strategie vor Organisation vor Technik

Vorbereitung und Einführung

Einführung von DMS-Lösungen am Beispiel DOMEA

Das automatisierte Büro bleibt Fiktion

Akzeptanz = Effizienz

Qualifizierung

Zwischen Unter- und Überforderung

Der „papierverhaftete Sachbearbeiter“

Der „InternetFreak“

Die neue Trennung der Welt: Informationsarme und -reiche

Die Umkehr der Hierarchien

Das Internet treibt auch die öffentliche Verwaltung an

Interne Nutzung von DMS-Lösungen

Externer Antrieb durch Einbeziehung des „Kunden“

Internet-Anwendungen vereinen beide Welten

Vision oder Elektrifizierung des Status quo?

Trends der Dokumententechnologien – wohin geht es? Ein Blick über den Tellerrand
der öffentlichen Verwaltung

DRT Trends 2008

20 aktuelle Trends zur DMSEXPO 2008

Records Management & MoReq2

Strategie vor Organisation vor Technik

Ich gehöre schon seit einiger Zeit zu den Verfechtern der These: „Strategie vor Organisation vor Technik“. Diese These ist heute weiterhin gültig. Denn auch heute werden noch viele Projekte begonnen unter dem Gesichtspunkt: „Ich suche mir bestimmte technische Komponenten der Software aus, und die übrigen Fragestellungen werden sich schon ergeben.“

Andere beginnen zuerst mit der organisatorischen Vorbereitung und überlegen ernsthaft, wozu eine solche Lösung eigentlich dienen soll, bevor sie an die Technik herangehen. Doch noch viel zu wenige Unternehmen machen sich Gedanken über eine Strategie, bevor sie mit dem Projekt beginnen. Dabei ist dies besonders wichtig, denn der Einsatz von DM- und WM-Systemen ist letztlich eine Unternehmensentscheidung, welche die Arbeitsweise und das Verhältnis zu Kunden und das Verhältnis innerhalb des Unternehmens erheblich verändert.

Kunde: Presse

Thema: DMS und Mensch

Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwal-
tung_2004_Kampffmeyer_200809
24.doc

Projekt:

Topic: Öffentliche Verwaltung

Datum: 24.09.2008

Autor: Kff

Status: Fertig

Version: 4.0

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung



Zwischen Vision und Anspruch

Mit der These „Strategie vor Organisation vor Technik“ treten heute auch die meisten Berater in diesem Markt an. Ich möchte heute die Frage ergänzend hinzufügen: „und wo bleibt der Mensch?“

Die menschliche Komponente wirkt sich auf zwei wesentliche Phasen des Einsatzes solcher Systeme aus.

- einmal die Vorbereitungs- und Einführungsphase, um überhaupt ein solches System zum Laufen zu bringen und
- zum zweiten die Nutzung des Systems im Produktionsbetrieb selbst, also die Akzeptanz und der Nutzen der Lösung.

Vorbereitung und Einführung

In der Vorbereitungs- und Einführungsphase kommt es nicht nur darauf an, daß die gesamte Hard- und Software-Technik vorbereitet wird - dies ist nur ein Bestandteil des Projektgeschäftes. In der Vorbereitungsphase es vielmehr wichtig, bei Konzeption solcher Systeme, den späteren Anwenderkreis intensiv einzubinden - um die echten Anforderungen an die Lösungen, aber auch die Ängste vor dem Einsatz einer solchen Lösung abzubauen. Es müssen auch diejenigen eingebunden werden, die dieses System betreiben müssen, in der Regel also EDV-Abteilungen oder Organisationsabteilungen. Nur dann, wenn diese Abteilungen gemeinsam im Team zusammen mit dem Anbieter oder Integrator eine Lösung auf den späteren Einsatz vorbereiten, ist ein Erfolg in dieser Phase auch möglich.

Eine wichtige Projektaufgabe besteht also darin, die am geeignetsten Mitarbeiter unter Berücksichtigung all ihrer persönliche Interessen, Erwartungen und Ängste, in ein gemeinsames Boot zu holen. Um bei diesem Gleichnis zu bleiben: nur, wenn alle Insassen auch dieselbe Ruderrichtung im Boot einschlagen, kann das Ziel in kürzester Zeit erreicht werden. Die Teambildung ist daher ein wichtiger Erfolgsfaktor für das gesamte Projekt.

Einführung von DMS-Lösungen am Beispiel DOMEA

Die öffentliche Verwaltung hat unter Federführung der KBSt im Rahmen von DOMEA eine Infrastruktur für Archiv-, Dokumenten-Management- und Workflow-Lösungen definiert. Wenn wir vor dem zuvor genannten Hintergrund – der Integration von Dokumentenmanagement in Fachanwendungen - das Projekt DOMEA betrachten, so haben diese neuen Anforderungen mehrere Auswirkungen:

- Zum einen wird DOMEA bisher meistens nur technisch gesehen, häufig nur als eine Archiv- oder Workflow-Anwendung verstanden. Die Umsetzung in Fachanwendungen wird diese Betrachtungsweise ändern.
- Zum zweiten hat DOMEA eine sehr starke organisatorische Komponente. Denn die Systemlösungen, die im Laufe des DOMEA-Projekts definiert worden sind und jetzt zum Einsatz kommen, erfordern natürlich eine angepaßte Organisation. Das bedeutet, daß es die Inhalte, Strukturen, Schlüsselsystematiken und andere Merkmale sind, die aus einem Tool erst eine echte Fachanwendung machen.

Kunde: Presse

Thema: DMS und Mensch

Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_20080924.doc

Projekt:

Topic: Öffentliche Verwaltung

Datum: 24.09.2008

Autor: Kff

Status: Fertig

Version: 4.0



Zwischen Vision und Anspruch

- Zum dritten ist natürlich das Zusammenwirken dieser Softwarelösungen mit dem Benutzer zu sehen. Häufig gewinnt man doch den Eindruck, besonders bei Mammutprojekten - und DOMEA ist hier keine Ausnahme - daß zwar Organisation und technische Lösungen im Vordergrund stehen, aber daß die Anwender als eigentliche Nutzer dafür mehr und mehr in den Hintergrund treten.

Das automatisierte Büro bleibt Fiktion

Hintergrund der Einführung von Dokumentenmanagement-Technologien ist die lange propagierte Idee des „papierlosen“ oder zumindest des „papierarmen Büros“ gewesen. Man erhoffte sich davon Verbesserungen, analog zur Einführung von Automatisierungsverfahren in Industrieprozessen, um die Arbeit mit Informationen, Dokumenten und Daten einfacher und schneller zu gestalten.

Wir wissen heute, daß das automatisierte Büro weitgehend eine Fiktion ist - insbesondere dann, wenn man Tätigkeiten unterstützen muß, die nicht vorhersehbar sind oder die einen stark individuellen Charakter haben und damit menschliches Einwirken auf das Ergebnis eines Prozesses notwendig machen. Vielmehr müßte man statt einem automatisierten Büro von Hilfsmitteln sprechen, die den Sachbearbeiter oder anderen Nutzer bei ihrer täglichen Arbeit unterstützen sollen.

Das Risiko solcher Begriffe wie „automatisiertes Büro“ oder „papierarmes Büro“ liegt darin, daß mit diesem Begriff häufig Ängste erzeugt werden – nach dem Motto: „Wozu werde ich als Mitarbeiter eigentlich dann noch gebraucht?“ Zum anderen werden jedoch auch übertriebene Erwartungen erzeugt, nämlich: „Ich kann soviel automatisieren, soviel erleichtern, daß alles wie von selber geht!“ Und zwischen diesen beiden Polen, einerseits der Angst um den Arbeitsplatz und andererseits einer übersteigerten Erwartungshaltung, befindet sich der Anwender heute.

Es ist richtig, daß in Registraturen und Archiven Personal eingespart werden kann. Im Vordergrund steht jedoch immer die Verbesserung der Informationsbereitstellung, die Beschleunigung von Arbeitsprozessen, die Übernahme von unnötigen, durch papiergebundene Organisation bedingten Routinetätigkeiten, die Schaffung von neuen Dienstleistungsangeboten, die Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit und damit auch die Sicherung von Arbeitsplätzen.

Bisherige Erfahrungen haben gezeigt, daß zahlreiche Einführungsprojekte auch neue Arbeitsplätze geschaffen haben. Ich glaube außerdem, daß die Unternehmen heute keine Wahl mehr haben, ob sie solche Systeme einführen. In zahlreichen Branchen hängt die Überlebensfähigkeit der Unternehmen vom Einsatz von Archiv- und Workflowlösungen ab. Beispielsweise der gesamte Dienstleistungs- und Servicebereich bei Banken, Versicherungen, Telekommunikationsunternehmen, Handel usw. Es werden hier also eher Arbeitsplätze vernichtet, wenn die neuen Technologien ungenutzt bleiben.

Bestimmte neue Tätigkeitsprofile, neue Geschäfte und neue Dienstleistungen werden durch Technologien wie Workflow und Internet sogar erst möglich. Hier entstehen zahlreiche neuartige Arbeitsplätze, für die wir uns heute noch nicht einmal geeignete Berufsbezeichnungen ausgedacht haben. Bedingt durch den Boom der DMS-Branche werden auch von den Anbietern und Systemintegratoren neue Arbeitsplätze geschaffen. Der Bedarf an qualifizierten System- und

Kunde:	Presse	Projekt:		Autor:	Kff
Thema:	DMS und Mensch	Topic:	Öffentliche Verwaltung	Status:	Fertig
Datei:	DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_20080924.doc	Datum:	24.09.2008	Version:	4.0



Zwischen Vision und Anspruch

Organisationsberatern läßt sich derzeit gar nicht befriedigen. Letztlich sind diese neuen Arbeitsplätze bei den DMS-Anbietern natürlich nicht mit den hohen Arbeitslosenzahlen in Relation zu setzen. Hinsichtlich des Themas „soziale Verantwortung“ sind meines Erachtens aber heute eher die Politik, Verwaltung, Gewerkschaften und Unternehmen gefragt - nicht die vergleichsweise kleine DMS-Branche.

Akzeptanz = Effizienz

Der zweite Aspekt ist, daß die Vorbereitungs- und Einführungsphase auch genutzt werden muß, um die notwendigen organisatorischen Vorbedingungen zu schaffen, damit das System im Anschluß auch genutzt werden kann. Das kann beispielsweise eine Umstrukturierung einschließen, die Hierarchien, Abteilungsstrukturen, Rollen und Aufgaben von Mitarbeitern und andere Dinge betreffen. Organisation und neue Lösung müssen optimal aufeinander abgestimmt sein, besonders dann, wenn z. B. durch die Einführung eines Workflow-Systems die Abläufe neu gestaltet werden oder dem Anwender sein geliebter Papieraktenordner weggenommen und durch eine virtuelle elektronische Mappe ersetzt wird. Häufig ist es erforderlich schon bereits vor der Inbetriebnahme der technischen Lösung mit der organisatorischen Umstrukturierung zu beginnen, damit der Bruch zwischen der alten und der neuen Arbeitswelt nicht zu hart ausfällt.

Qualifizierung

Qualifizierung ist wesentlich mehr als nur Schulung. Sie beinhaltet Aufgaben wie Coaching der Anwender, „Patent“ die aus ihrer Projektarbeit heraus die weiche Einführung bei ihren Kollegen sicherstellen. Ein Aspekt hierbei ist auch die Vermeidung von Frontalschulung im Hinblick auf reine Systemfunktionalität. Anbieter verfolgen leider häufig ein solches Schulungskonzept. Sie bieten Schulungen an, die zu theorielastig und zu technisch sind.

- Die Systeme müssen jedoch an realen Abläufen geschult werden und auf die entsprechenden Mitarbeiter zugeschnitten sein. Wesentlich hierbei ist auch, daß bereits Daten und Dokumente aus der täglichen Arbeit im Schulungssystem bereits vorhanden sind, damit kein Bruch von der Schulung zur normalen Tätigkeit entsteht.
- Es ist daher notwendig, nicht einfach ein Schulungskonzept auf Basis eines Schulungsplans von Schulungsunternehmen oder Anbietern zu erstellen. Man muß sich eher damit beschäftigen, ob die Mitarbeiter überhaupt geeignet sind, selbständig mit dem System zu arbeiten. Und das ist von Mitarbeiter zu Mitarbeiter unterschiedlich.
- Doch bei dieser Evaluierung des Qualifizierungsbedarfs spielt nicht nur eine Rolle, was die Kollegen für Kenntnisse in der Nutzung von Software haben, sondern auch, wie ihre sozialen Interaktionen sind. Welche Rolle spielen die Mitarbeiter, unabhängig von ihrer Position in einer definierten Hierarchie, beispielsweise einem Informationsnetzwerk? Dies gibt im Rahmen der Qualifizierung auch die Möglichkeit, eine Umorganisation bereits vor der technischen Einführung vorher so

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung



Zwischen Vision und Anspruch

zu strukturieren, daß sich hinterher das ganze Projekt nicht in politischen Streitereien verliert.

Wenn bereits vor der Einführung eines Systems in einem dieser Themenbereiche Probleme auftreten, die nicht während der Projektlaufzeit gelöst werden können, ist auch die spätere Nutzung des Systems in starkem Maße gefährdet.

Wenn wir denn nun glücklich in eine Rollout-Phase eingetreten sind, wo jetzt ein solches System zahlreichen Anwendern zur Verfügung gestellt wird, zeigt sich, wie erfolgreich das Projektteam in der Einführungsphase war. Ab diesem Zeitpunkt muß man mit Eingewöhnungsschwierigkeiten rechnen.

Ansprüche, die vielleicht von der Geschäftsführung oder von der Verwaltungsdirektion gestellt worden sind, werden nicht beim ersten Anlauf in Erfüllung gehen. Deshalb ist es wichtig, daß man von vornherein bei der Konzeption und der Einführung der Systeme erwogen hat, daß man zyklisch die Lösung im Realbetrieb verbessert, ohne daß gleich das gesamte Programm, die gesamte technische Umgebung und bereits gespeicherte Informationen davon betroffen sind.

Die Akzeptanz einer Lösung hängt von vielen Faktoren ab – der wichtigste ist jedoch, daß eine wirkliche Verbesserung oder Erleichterung bisheriger Arbeitsweisen erreicht wird. Denn wir müssen bei der Einführung von Dokumentenmanagement-Systemen immer berücksichtigen, daß die bisherigen, lieb gewonnenen Arbeitsweisen mit Papierordnern, Mappen usw., abgelöst werden. Die Mitarbeiter haben häufig eine sensitive, geradezu taktile Beziehung zur Information, die sich beispielsweise folgendermaßen ausdrückt: „Ich weiß doch, in welchem Aktenordner die Information steht.“ Oder: „Ich kenne doch den Vordruck, der hat immer einen roten Rand, den picke ich doch sofort aus allen Akten raus.“ Dieses direkte Wissen um den Standort und die Bezüge zwischen Informationen ist in einem elektronischen System nicht mehr gegeben. Es muß daher ein Vertrauen der Anwender geschaffen werden, daß alle Informationen auch mit dem neuen System zur Verfügung stehen - die Mitarbeiter müssen all die Informationen wiederfinden können, mit denen sie vorher gearbeitet haben.

Andererseits müssen aber auch z. B. lieb gewonnene Ordnungssystematiken verändert werden, um effizient mit den neuen Systemen arbeiten zu können. Ein wichtiger Punkt ist hier die Ablösung der bisher monostrukturierten Ablagesystematik durch den datenbankgestützten Zugriff nach beliebigen Kriterien in einem Dokumentenmanagement-System. Dies bedeutet, daß die eingesetzte Lösung einen „Spagat“ vollbringen muß: einerseits Schaffung von Akzeptanz der Anwender durch Nähe zur bisherigen Arbeitsweise und andererseits Erhöhung der Arbeitseffizienz durch die Überwindung der bisherigen Arbeitsweise.

Zwischen Unter- und Überforderung

Die papierlose, computergestützte Büroarbeit unterscheidet wesentlich von der konventionellen Papierarbeit. So ist es beispielsweise für die meistens Sachbearbeiter viel einfacher, mit zehn ausgebreiteten Seiten auf dem Schreibtisch zu arbeiten, als mit denselben Dokumenten am Bildschirm. Zudem erzeugen Bürokommunikations-, Groupware- und Workflow-Systeme mit sich ständig erneut füllenden Eingangspostkörben einen ungeheuren psychologischen Druck. Die

Kunde:	Presse	Projekt:		Autor:	Kff
Thema:	DMS und Mensch	Topic:	Öffentliche Verwaltung	Status:	Fertig
Datei:	DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_20080924.doc	Datum:	24.09.2008	Version:	4.0

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung



Zwischen Vision und Anspruch

Mitarbeiter haben häufig den Eindruck, nie mit ihrer Arbeit fertig zu werden. Hinzu kommt noch die Anforderung, hundertfach im vorgegebenen Rhythmus die gleiche Aufgabe am Bildschirm zu erledigen. Demotivation der Mitarbeiter ist hier die Folge. Die Arbeitsweise mit den elektronischen Systemen ist besonders für die Mitarbeiter gewöhnungsbedürftig, die mit diesem Medium bisher nur am Rande konfrontiert waren. Zwischen einem hostbasierten Dialogprogramm und einer komplexen Dokumentenmanagement-Anwendung besteht ein erheblicher Unterschied.

Wenden wir uns daher einmal dem Benutzer dieser Systeme zu – wobei ich gleich vorausschicken möchte, daß es nicht nur den vielzitierten „Überforderungseffekt“, sondern auch zunehmend Anwender gibt, die über „Unterforderung“ und mangelnde Ausnutzung bestehender technischer Möglichkeiten klagen.

Der „papierverhaftete Sachbearbeiter“

Das am häufigsten zitierte Szenario ist der überforderte Sachbearbeiter, der sich in der elektronischen Ablage nicht mehr zurechtfindet, sich durch „Entscheidungen“ des Systems bevormundet sieht, seine bisherige Arbeitsweise mit „Papier und Bleistift“ ablegen muß. Papiergebundenes Arbeiten führt zu bestimmten Restriktionen in der Organisation von Archiven, bei der Verteilung von Dokumenten und bei der Arbeit mit Dokumenten. Es bedeutet eine erhebliche Umstellung von der bisherigen Arbeitsweise – besonders für Verwaltungen, deren Zweck im Anlegen von Vorgängen, Lochen und Abheften besteht.

Vielfach gerieten besonders ältere Mitarbeiter ins Visier, die nicht mehr in der Lage sind, sich mit den modernen Techniken auseinanderzusetzen. Nach meinen Projekterfahrungen spielt das Alter bei geeigneter Einführung und Konzeption einer Lösung nur eine nachgeordnete Rolle. Es ist eher eine Frage der Motivation, insbesondere wenn in Jahren erkämpfte Freiräume, regelrechte „Fürstentümer“, durch ein solches System obsolet werden. Vielfach ist es nur eine psychologische Hemmschwelle der Mitarbeiter, die sich in Argumenten wie „Ich habe sowieso nur noch ein paar Jahre vor mir“ oder „ich lasse mir doch nicht von diesen jungen Leuten vorschreiben, wie ich zu arbeiten habe“ ausdrücken. Das muß überwunden werden.

Als viel gravierender hat sich herausgestellt, wie lange ein Mitarbeiter in einer bestimmten Rolle, Abteilung oder Arbeitsprozess bereits tätig war – und wie lange es gedauert hat, bis er sich seine jetzige Position erarbeitet hatte. Unternehmen, deren Mitarbeiter unternehmensintern häufig zwischen Funktionen und Abteilungen wechseln, haben hier deutlich geringere Schwierigkeiten als starre, stark hierarchisierte Unternehmen.

Hier liegen auch die Herausforderungen für das Thema Qualifizierung.

Der „InternetFreak“

Wie bereits dargestellt, ist das Generationenproblem bei der Einführung eines Dokumentenmanagement-Systems ein erheblicher Risikofaktor. Hier sind die unterschiedlichsten Vorbildungen und Altersgruppen bei einer Einführung zu berücksichtigen. Inzwischen trat aber auch eine neue Generation ins Arbeitsleben, die mit dem Multimedia-PC, der Nintendo-Konsole und dem Internet aufgewachsen

Kunde: Presse	Projekt:	Autor: Kff
Thema: DMS und Mensch	Topic: Öffentliche Verwaltung	Status: Fertig
Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampfmeyer_20080924.doc	Datum: 24.09.2008	Version: 4.0

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung



Zwischen Vision und Anspruch

ist. Hier kann es sogar zu einem umgekehrten Effekt wie zuvor beschrieben kommen.

Während wir uns heute noch abmühen, simple Schwarz-/Weiß-Faksimiles an den Arbeitsplatz des Sachbearbeiters zu transportieren, ist diese Generation mit Farbe, Sprache, Film, Interaktion – und dies bei hoher Performance – aufgewachsen.

Wir haben bereits erste Projekterfahrungen, in denen solche Mitarbeiter sich beschwerten, warum es so lange dauert bis die Dokumente da sind, warum man immer noch die Host-Bildschirmmaske braucht, warum der Zugriff auf Informationen beschränkt wird, warum man nicht längst in Farbe scannt usw. Solche Mitarbeiter sind ebenso schnell von einem neuen System enttäuscht wie der zuvor beschriebene „papierverhaftete Sachbearbeiter“.

Setzt man nun in einem Unternehmen ein Dokumentenmanagement-Projekt auf, so sind es jedoch gerade häufig diese Mitarbeiter – weil jung, dynamisch, engagiert und mit DV-Kenntnissen ausgestattet –, die in das Projektteam delegiert werden. Mit technologisch orientierten Vorgaben, die häufig in einer großen vernetzten Umgebung heute noch nicht umsetzbar sind, können sie eine Erwartungshaltung und Anforderungen an das System generieren, die den Erfolg eines Projektes stark bedrohen. Hier muß häufig seitens der Projektleitung „die Bremse“ gezogen werden.

Hinzu kommt, daß diese Mitarbeiter meistens noch nicht über die notwendige Kenntnis ihres eigenen Unternehmens verfügen. Zu hohe Anforderungen und Erwartungen können dann nicht nur zu herben Enttäuschungen bei der Einführung führen – häufig werden diese Mitarbeiter für die geschaffene Lösung verantwortlich gemacht und finden nicht mehr in die Linienorganisation zurück. Wertvolles Know-how über die Lösung geht damit dem Unternehmen so vielfach sofort wieder verloren.

Die neue Trennung der Welt: Informationsarme und -reiche

Wir erleben heute eine neue Trennung der Welt, in informationsarme und informationsreiche Mitarbeiter und Mitmenschen. Global gesehen hat dies zukünftig die gleiche Qualität wie entwicklungspolitische Aufteilungen in die Erste, Zweite und Dritte Welt oder in das Nord-Süd-Gefälle. Trotz der Ausbreitung der PC-Technologie und trotz des Internets steigt die Anzahl derer, die keinen, einen stark eingeschränkten oder stark gefilterten Zugang zu Information haben.

Eine solche Trennung findet auch in Unternehmen statt, die Informationstechnologie intern einsetzen.

- Es gibt diejenigen, die wie bisher mit Schreibmaschine und Lineal weiterarbeiten „dürfen“.
- Jene, die sich „recht und schlecht“ mit der DV-Welt arrangiert haben.
- Diejenigen, die in der elektronischen Welt sich wie ein „Fisch im Wasser“ bewegen und sogar an Informationen herankommen, von denen der Administrator glaubte, daß sie eigentlich geschützt seien.

Mitarbeiter, die ihre Einfluß- oder Machtposition aus einem gewachsenen persönlichen Netzwerk aufgebaut haben, sehen sich nunmehr von denjenigen

Kunde: Presse Projekt: Autor: Kff
Thema: DMS und Mensch Topic: Öffentliche Verwaltung Status: Fertig
Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwal Datum: 24.09.2008 Version: 4.0
 tung_2004_Kampfmeyer_200809
 24.doc

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung



Zwischen Vision und Anspruch

abgehängt, die alle Möglichkeiten einer DV-Umgebung voll ausnutzen können. Dies gilt weniger für streng reglementierte Workflow-Systeme als für Groupware-Lösungen, die dem Anwender sehr viel Freiheit lassen.

- Und es gibt die Raucher. Untersuchungen haben ergeben, daß diese diskriminierte Gruppe zu den am besten informiertesten gehört, weil sie sich regelmäßig, fern des Arbeitsplatzes, zu ausführlichen konspirativen Meetings trifft.

Spaß beiseite – die Einführung eines Dokumentenmanagement-Systems bewirkt einen tiefen Einschnitt in gewachsene Informationskulturen. Alles was bisher auf dem „kleinen Dienstweg“ oder im persönlichen Gespräch geregelt wurde findet nunmehr allenfalls in Gestalt von E-Mails statt. Bei der Einführung eines solchen Systems müssen daher auch neue Mechanismen für den persönlichen Informationsaustausch geschaffen werden. Es darf bezweifelt werden, daß das ständige und alleinige Abarbeiten von Bildschirmdialogen die Gesundheit und die Motivation der Mitarbeiter – und damit natürlich auch die Effizienz – gefährde.

Die Unterschiede in der Informationsverfügbarkeit innerhalb einer Organisation können auch zu einer Umkehr der bestehenden Hierarchie führen.

Die Umkehr der Hierarchien

Wir erleben häufig in Projekten, daß zwar die Mitarbeiter mit der modernsten Dokumentenmanagement-Technologie ausgestattet werden, sich die Vorgesetzten aber häufig den Rechner nur zur Dekoration auf den Schreibtisch stellen und die Arbeit wie bisher der Sekretärin überlassen. Sie koppeln sich damit direkt vom Informationsfluß im Unternehmen ab und riskieren damit sogar – informationstechnisch gesehen – eine Umkehr der Hierarchien.

Mitarbeiter, die ständig an ihrem Arbeitsplatz mit Dokumentenmanagement-Systemen arbeiten, können sich hier einen Informationsvorsprung erarbeiten – sie sind schneller informiert und mit größerer Detailtiefe. Sie können sogar in ihrer Funktion als Vorgesetzter in Frage gestellt werden. Ich möchte dies an einem Beispiel erläutern.

In einem größeren Unternehmen mit stark hierarchischer Aufbauorganisation war es eine wesentliche Aufgabe der Abteilungsleiter, morgens die Post zu sichten, ihren Gruppenleitern und Mitarbeitern zuzuordnen. Am späten Nachmittag kontrollierten sie dann, was sich so alles im Postausgang befand. Bei der Einführung eines Workflow-Systems bestanden sie auf der unveränderten Abbildung der bisherigen Abläufe – ohne zu beachten, daß sich die Durchlaufzeiten für Vorgänge dabei erheblich beschleunigten. Der Effekt war, daß sie morgens am Bildschirm Dokumente öffneten und mit der Maus in Verteilerpostkörbe schoben – am Bildschirm leider alles etwas aufwendiger und langwieriger. Gleich danach begannen sie schon einmal, die digitalen Fax- und E-Mail-Ausgänge zu kontrollieren, denn durch die Einführung des Systems gab es nicht mehr den 15 Uhr Postausgangstermin.

Der Ärger nahm seinen Lauf bei der Betrachtung, was alles unformatiert und mal so schnell eben nach draußen gegangen war, ohne daß es über den Schreibtisch des Abteilungsleiters gegangen wäre. Spätestens jetzt hatte sich die erste Maske mit den

Kunde: Presse	Projekt:	Autor: Kff
Thema: DMS und Mensch	Topic: Öffentliche Verwaltung	Status: Fertig
Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_20080924.doc	Datum: 24.09.2008	Version: 4.0

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung



Zwischen Vision und Anspruch

Fehlzuordnungen in der eigenen Abteilung oder aus den anderen Abteilungen geöffnet und der Abteilungsleiter befließigte sich nunmehr der Aufgabe der Clearingstelle. Zu seiner eigentlichen Arbeit kam er kaum noch, er war nur noch damit beschäftigt, sich durch Menüs, Postkörbe und Tasklisten zu klicken, bis dann spätestens mittags die erste elektronische Wiedervorlage oder Mitzeichnung auf den Bildschirm kam, die er dann bereits enerviert, nicht mehr die Dokumente am Bildschirm lesend, wegklickt – und damit seine elektronische Unterschrift als Bewilligung hinterläßt.

Die hochqualitative fachliche Arbeit, die Kenntnisse über Inhalte und Zusammenhänge sowie die eigentliche Entscheidungsfindung war damit längst beim gut informierten Sachbearbeiter zwei Hierarchieebenen weiter unten gelandet.

Häufig erlebt man, daß solche „Aha-Erlebnisse“ dem Mittelmanagement während eines Projektes bewußt werden - und dann wandelt sich manchmal der Promoter des Einsatzes eines solchen Systems in einen Widersacher. Bei der Schaffung eines modernen und transparenten Informationssystems müssen daher alle betroffenen Rollen und Positionen betrachtet werden. Auch das Management muß sich in die neuen Prozesse – sinnvoll – integrieren.

Da stark hierarchisierte Strukturen ein hervorstechendes Merkmal der öffentlichen Verwaltung sind, möchte ich mich im nächsten Abschnitt mit den besonderen Bedingungen in diesem Umfeld auseinandersetzen.

Das Internet treibt auch die öffentliche Verwaltung an

Verwaltungen haben das Problem, daß sie sich nur mit Papier und Vorschriften und nicht mit realen Gütern oder Menschen beschäftigen. Sie produzieren selbst nichts „Dingliches“ und unterliegen daher meistens auch nicht dem Zwang, wirtschaftlichen Erfolg vorzuweisen oder sich am Markt behaupten zu müssen. Sie entwickeln daher naturgemäß eine Tendenz, sich immer mehr mit sich selbst zu beschäftigen.

Dies ergibt für die folgende Betrachtung zwei Aspekte des Einsatzes von Dokumentenmanagement-Systemen in der Verwaltung,

- einmal die rein auf interne Abläufe bezogene Lösung,
- zum zweiten die Einbeziehung des Bürgers.

Interne Nutzung von DMS-Lösungen

Der Wunsch nach Verbesserung interner Verwaltungsprozesse hat bereits vielerorts zur Einführung von Archiv-, Dokumentenmanagement- und Workflow-Lösungen geführt. Wesentliches Merkmal dieser Systeme war, daß Ihnen meistens mit viel Aufwand die bisherige Struktur und die existierenden Abläufe „beigebracht“ worden sind.

Das von der Politik oft proklamierte Ziel der Effizienzsteigerung und größeren Bürgernähe wurde dabei selten erreicht. Prozessreorganisation oder Umstrukturierungen standen meistens nicht im Vordergrund der Betrachtung. Vom Beamtenrecht über die Verwaltungsvorschriften bis zur gesuchten Akzeptanz beim Anwender – es fanden sich immer sehr viele Gründe, das eigentliche Thema, die

Kunde: Presse	Projekt:	Autor: Kff
Thema: DMS und Mensch	Topic: Öffentliche Verwaltung	Status: Fertig
Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampfmeyer_200809_24.doc	Datum: 24.09.2008	Version: 4.0

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung



Zwischen Vision und Anspruch

Verschlinkung, die Optimierung von Prozessen und die Schaffung effizienterer Strukturen in Angriff zu nehmen. Stülpt man vorhandenen Strukturen und Arbeitsweisen einfach ein DMS oder WMS über, so verändert sich wenig. Die eigentliche Herausforderung für das Thema Dokumentenmanagement liegt hier längst nicht mehr in der Technik – das DOMEA-Projekt hat gezeigt, daß diese vorhanden ist – sondern in der Anpassung der Organisation.

Eine aggressive Einführung von Workflow vernichtet Arbeitsplätze, jedoch habe ich keine Verwaltung kennengelernt, in der es nach der Einführung des Systems nicht noch mehr Mitarbeiter beschäftigt waren, weil es neue Stellen wie Scan-Kräfte, Clearing, Administration etc. gibt.

Dabei gibt genügend Anwendungsfelder in der Verwaltung, wo bereits die rein interne Nutzung zu erheblichen Einsparungspotentialen führt – das Beamtentum ist hier jedoch ein nicht unerhebliches Hindernis. Zum Thema DOMEA, hier heißt es jetzt: umsetzen! Nicht mehr warten, ob das eine oder andere „i-Tüpfelchen“ schon ausgearbeitet ist oder auf den nächsten technologischen Trend zu warten. Verwaltungen sind das ureigenste Anwendungsgebiet für Dokumentenmanagement und die öffentliche Verwaltung bildet leider in den Statistiken der Analysten immer noch das Schlusslicht.

Besonders freuen würde ich mich, wenn die öffentliche Verwaltung mit gutem Beispiel vorangeht – z. B. beim Einsatz der digitalen Signatur. Der Einsatz elektronischer Unterschriften und digitaler Signaturen könnte mit den „VieleStationen-Vorgängen“ drastisch aufräumen und für eine erhebliche Beschleunigung der Bearbeitung sorgen. Die hierdurch geschaffenen Zeitfenster könnten dann zur Verlängerung der Öffnungszeiten genutzt werden, für den Werk tätigen vielleicht auch von 7:30 bis 19:30.

Damit sind wir beim Thema Einsatz von DMS-Technologien im „Kundenverhältnis“.

Externer Antrieb durch Einbeziehung des „Kunden“

Der „Kunde“ der öffentlichen Verwaltung ist nicht der Antragsteller oder Bezugsberechtigte, sondern der Bürger. Bei Dokumentenmanagement-Lösungen in der Wirtschaft ist die Verbesserung der Kundendienstleistung inzwischen das wichtigste Anwendungsfeld.

Dokumentenmanagement als integratives System eröffnet der öffentlichen Verwaltung neue Formen des Kundenservice:

- Ganzheitliche Sachbearbeitung, d.h. alle Informationen, unabhängig von der Natur eines Amtes, stehen dem Sachbearbeiter zur Verfügung. Der Bürger muß nicht mehr von Amtszimmer zu Amtszimmer pilgern. Unterschiedlichste Anwendungen laufen unter einer Oberfläche zusammen – dies bedingt aber auch eine konsequente Weiterqualifizierung der Mitarbeiter, weg vom Spartendenken, hin zu einem zweistufigen „Betreuer-,“ und „Spezialisten“-Konzept.
- Kleine Bürgerzentren direkt in der Nachbarschaft. Unabhängig von den großen Verwaltungsfestungen können kleine Büros in den Bezirken eingerichtet werden, welche die wichtigsten Dienstleistungen sofort erledigen. Ich kann mir sogar vorstellen, das der „BürgerBeamte“ zukünftig in der Einkaufszone oder in der

Kunde: Presse

Projekt:

Autor: Kff

Thema: DMS und Mensch

Topic: Öffentliche Verwaltung

Status: Fertig

Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_200809_24.doc

Version: 4.0



Zwischen Vision und Anspruch

Sparkasse seinen Schreibtisch hat oder gar mit dem Notebook Behinderte und ältere Mitmenschen aufsucht.

Warum taucht hier nun nicht sofort das Internet auf – der Bürger könnte ja seine Anträge direkt per Internet stellen, dort den Bearbeitungsstatus abfragen und Kommentare per E-Mail schicken. Es gibt bereits eine ganze Reihe solcher Anwendungen – zum Teil recht erfolgreich. Bevor wir uns dem Thema Internet widmen, einige eher kritische Überlegungen. Ich frage mich häufiger, für welchen Anwenderkreis kommt die direkte Kommunikation über das Internet mit der Behörde in Frage. Bis jetzt hat noch nicht jeder einen Internet-Anschluß und die Anzahl der möglichen Anwendungen ist begrenzt. Vielfach richten sich solche Angebote an Bürger, die von sich aus kaum Anforderungen an Behörden haben. Die Zeiten, wo jeder über seinen Fernseher mit Kabelanschluß von Zuhause aus beim Ortsamt einloggen kann, stehen uns erst noch bevor. Bis dahin muß die öffentliche Verwaltung überhaupt erst organisatorisch auf diese „neue, schöne Welt“ nach Orwell vorbereitet werden.

Dennoch gibt es zahlreiche Anwendungen, die per Internet bereits heute eine Erleichterung für Bürger und Verwaltung versprechen – von der digitalen Steuererklärung bis hin zur Beschwerde, auf die wir gleich noch näher eingehen. Andere Anwendungen, besonders im sozialen Bereich, werden auch zukünftig den „Auge-in-Auge“-Kontakt zwischen Homo Buerocraticus und Kunde erforderlich machen. Besonders dann, wenn es sich um Prüfungs- und Entscheidungstätigkeiten handelt.

Internet–Anwendungen vereinen beide Welten

Das Internet hat auch der öffentlichen Verwaltung neue Impulse gegeben. Der Einsatz des Internet verläuft dabei nach Zyklen, die auch in der Wirtschaft festzustellen sind. Heute lassen sich vier Entwicklungsphasen des Internet-Einsatzes feststellen:

- „Image“
Die Selbstdarstellung ist die typische Anfangsphase der Internetnutzung. Jede Stadt, jedes Land, jede Bundesbehörde hat inzwischen eine Web-Site. Der Inhalt ist meistens trostlos und häufig lieblos gestaltet. Es wird über die Aufgaben der Behörde, die Öffnungszeiten, die Schönheit des Ortes oder der Landschaft ohne Interaktion mit dem Benutzer berichtet. Im Prinzip hat jedes Unternehmen und jeder private Inhaber einer Web-Site auf diese Weise mit statischen Inhalten begonnen.
- „Information“
Der zweite Schritt der Web-Site-Entwicklung ist die Aufnahme der Interaktion mit dem Besucher und die Bereitstellung von aktuellen Informationen. Einfache Antwortformulare für E-Mails, aktuelle Veranstaltungsübersichten, die Einbeziehung von Unternehmen am Ort – z. B. Tourismus, Gastronomie, Verkehrsbetriebe, Hotellerie etc. - kennzeichnen diese Phase. Kurze Tests des Antwortverhaltens beider Absendung einer E-Mail-Anfrage zeigen jedoch, daß hinter der Web-Site wenig passiert – man wartet auf die elektronische Antwort



Zwischen Vision und Anspruch

genauso lange wie auf einen Rückruf oder die Antwort auf ein Schreiben. Auch die Aktualisierungszyklen der kommerziellen Angebote sind häufig zu lang.

- „Interaktion“

Der dritte Zyklus ist die Aufnahme der direkten Kommunikation mit dem Bürger. Mittels interaktiver Formulare können Pässe und Personalausweise beantragt, der Wohnsitz umgemeldet, ein neues Kfz-Kennzeichen ausgewählt oder der zuständige Sachbearbeiter erreicht werden. Verwaltungsregeln werden dem Bürger in leicht verständlicher Weise animiert erklärt und Vordrucke können auf dem eigenen Drucker zu Hause ausgegeben werden, das Anstellen und Ziehen einer Nummer auf dem Amt entfällt. Dies sind typische Szenarien für die kommunale Verwaltung, Landes- und Bundesbehörden sind noch nicht so weit, obwohl es auch hier die Möglichkeit gäbe, den Bürger z. B. in den Gesetzgebungsprozeß einzubinden oder ihm die Möglichkeit zu geben, Planungsverfahren zu kommentieren.

- „Integration“

Erst im vierten Zyklus wird der Bürger direkt in die Prozesse eingebunden. Er nimmt aktiv am Arbeitsfluß der Behörde teil. Typisch hierfür sind z. B. die Möglichkeit der Abfrage des Status eines Vorganges, welcher Sachbearbeiter was noch zur Erledigung tun muß oder die Einreichung von Dokumenten mit digitaler Signatur, die den Besuch der Dienststelle vollständig überflüssig machen. Dies setzt voraus, daß auch die Behörde über interne Dokumenten-Management- und Workflow-Lösungen verfügt. Hierdurch läßt sich eine vollständige elektronische Bearbeitung mit Einbeziehung des Bürgers realisieren. Schnellere Bearbeitung und Nachvollziehbarkeit sind nur einer der Effekte, wichtiger ist, daß den Behörden hierdurch eine neue Möglichkeit der „Kundenbindung“ gegeben wird und Vorurteile über die unbewegliche Bürokratie abgebaut werden können. Dies ist ein wesentlicher Schritt nach vorn zu einer dienstleistungsorientierten Verwaltung. Inzwischen hat diese Form der Einbindung auch die Gerichte erreicht. Dies ist von besonderer Bedeutung, da hier auf die Originalität von Dokumenten besonderer Wert gelegt wird. In Hamburg ist es so z.B. bereits möglich, daß Anwälte ihre Eingaben in elektronischer Form machen können.

Spätestens ab den Phasen „Information“ und „Integration“ ist der Einsatz von Dokumenten-Management- und Workflow-Lösungen unerlässlich. Die notwendigen technologischen Voraussetzungen – die Kombination von Internet-Techniken mit herkömmlichen Dokumenten-Management-Systemen – sind inzwischen vorhanden. Jedoch sind eine Reihe anderer Hürden noch zu überspringen.

- Zum einen müssen die rechtlichen Grundlagen für die Speicherung und den sicheren Austausch von elektronischen Dokumenten angepaßt werden. SigG und luKDG sind hier Schritte in die richtige Richtung, aber auch ZPO und besonders das BGB mit all ihren nachgeordneten Verordnungen müssen für die neue elektronische Welt schnellstens – wenn nicht angepaßt oder ergänzt – zumindest neutralisiert werden, damit der elektronische Geschäftsverkehr greifen kann.

Die effiziente Nutzung von DMS- und Workflow-Technologien zusammen mit dem Bürger erfordert eine durchgreifende Verwaltungsreform. Hierarchische Strukturen, Zeichnungsregelungen, Verordnungen, Verwaltungsvorschriften, die gesamte Ablauf- und Aufbauorganisation muß für die Nutzung dieser Techniken

Kunde: Presse

Projekt:

Autor: Kff

Thema: DMS und Mensch

Topic: Öffentliche Verwaltung

Status: Fertig

Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_20080924.doc

Version: 4.0

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung



Zwischen Vision und Anspruch

drastisch angepaßt werden. Diese Aufgabe ist wesentlich größer und zeitaufwendiger als die reine technische Realisierung.

- Die Mitarbeiter in Behörden und Verwaltungen müssen weitergebildet, qualifiziert und geschult werden. Die größere Transparenz ihrer Arbeit durch Dokumenten-Management, Workflow und die direkte Einbindung des Kunden in die Prozesse muß auch mental verkraftbar gestaltet werden. Hier muß Akzeptanz und ein neues Dienstleistungsbewußtsein erzeugt werden.
- Die Aufgabenstellung muß als gesamtheitliche technisch-organisatorisch-menschliche Problemstellung begriffen werden. Behörden müssen sich selbst erst durch neue Organisationsformen in die Lage versetzen, diese Technologien einzuführen. Hierzu gehört auch die aktive Vermarktung zum Bürger hin und die Unterstützung durch die Politik. Für die Umsetzung muß kurzfristig Geld, Entscheidungskompetenz und externe Unterstützung bereitgestellt werden – mit Eigenmitteln ist die Aufgabe kaum zu schaffen.

Vision oder Elektrifizierung des Status quo?

Bei einem konsequenten und ganzheitlichen Ansatz zur Nutzung moderner Dokumenten-Management-, Workflow- und Internet-Technologien wird in der Verwaltung, wie wir sie heute kennen, kein Stein auf dem anderen bleiben.

Dies ist jedoch derzeit noch Vision.

Es bleibt zu hoffen, daß jedoch mancher halbherzig geplante Ansatz, der zur Elektrifizierung des Status quo führen würde, überdacht und an die neuen Möglichkeiten, die die DMS-Technik heute bietet, angepaßt wird.

Trends der Dokumententechnologien – wohin geht es? Ein Blick über den Tellerrand der öffentlichen Verwaltung

Auszug aus dem PROJECT CONSULT Newsletter 20080904 zur DMS EXPO 2008: Wenn man die aktuellen Trends im Umfeld von DRT Document Related Technologies wie Dokumentenmanagement, ECM Enterprise Content Management und Records Management betrachtet, kann man dabei auf Aussagen von Analysten, Marktuntersuchungen und eigene Einschätzungen zurückgreifen.

DRT Trends 2008

Wie in jedem Jahr wollen wir zur DMSEXPO die aktuellen Trends im Umfeld von DRT Document Related Technologies betrachten. Hierzu greifen wir auf Aussagen von Analysten, Marktuntersuchungen und eigene Einschätzungen zurück.

Der Gartner Hype Cycle

Was hat ECM mit Web 2.0 und Gartners Hype Cycle zu tun? Wir werfen einmal einen Blick auf die Themen, die im Hype Cycle vom Juli 2008 dargestellt sind und prüfen wir, ob überhaupt Themen von Enterprise Content Management aufgeführt sind.

Kunde: Presse

Thema: DMS und Mensch

Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_20080924.doc

Projekt:

Topic: Öffentliche Verwaltung

Datum: 24.09.2008

Autor: Kff

Status: Fertig

Version: 4.0

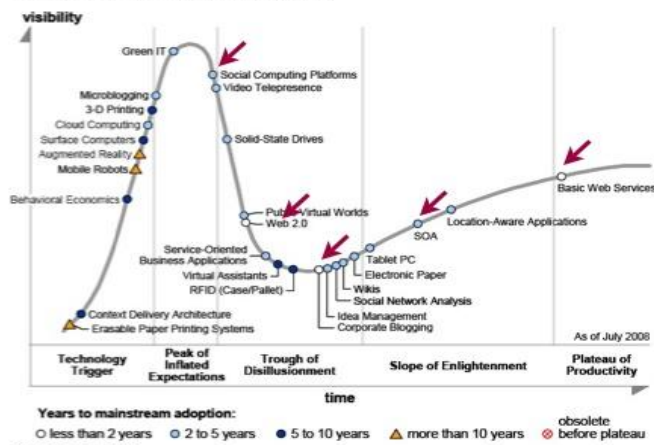
Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung

Zwischen Vision und Anspruch



Gartner's 2008 Hype Cycle: Web 2.0 And Related Concepts Are Just Before, In, Or Coming Out of Trough of Disillusionment

Figure 1. Hype Cycle for Emerging Technologies, 2008



Auf den Gipfel des Hype Cycle steuern Themen zu, bei denen Enterprise Content Management und Document Related Technologies kaum etwas beiliefern können. Allenfalls wird 3-D Printing die Reproduktionsfähigkeit im Rahmen der Langzeitarchivierung vor neue Herausforderungen stellen. Social Computing und Web 2.0 sind gerade auf dem Weg in die Senke der Ernüchterung und stehen in Bezug auf den wirtschaftlichen Nutzen auf dem Prüfstand. Hier hat ECM eine Reihe von Anregungen aufgegriffen und Funktionalität besonders im Umfeld der Collaboration integriert – ohne dass man jedoch dies gleich als ECM 2.0 überinterpretieren sollte. RFID findet zunehmend auch bei der Verwaltung von hybriden Ablagen, Papier und Elektronik, Anwendung und stellt so einen Zusatznutzen für das Dokumenten- und Records-Management bereit. Wikis sind inzwischen eine anerkannte Technologie, die zunehmend in die Unternehmen Einzug hält. In Bezug auf ECM und Archivierung fehlen aber noch Konzepte für den Übergang in die Dokumentation von abgeschlossen Ständen. Ähnliches gilt für Blogging im Unternehmen – welche Information ist wie aufzubewahren. Für diese und andere Web-2.0-Funktionalität, die personalisiert und in Bezug auf den Informationslebenszyklus eher kurzlebig ist sowie zudem auf dynamische Veränderung setzt, gibt es noch wenig handfeste Konzepte zu Integration in unternehmensweites Dokumenten-, Archiv- und Prozessmanagement. SOA ist bereits nach Ansicht von Gartner jenseits des Hypes und auch die meisten ECM-Anbieter haben reagiert und ihre Software modularisiert. Service basierte Architekturen zusammen mit Web Services finden zunehmend Eingang in die Unternehmens-IT. Die Idee von Basic Web Services findet sich inzwischen auch in dem Ansatz von Basic Enterprise Content Management Services und Funktionalität wieder. Diese Basic ECM Services dienen auch zur Abgrenzung von Lösungen, die die ECM-Grundfunktionalität beinhalten und den spezialisierteren Highend-Lösungen und ECM-Suiten. Eines lernt man in jedem Fall aus dem Hype Cycle – ECM und DRT sind keine Trendsetter. Sie laufen eher der Entwicklung hinterher und versuchen die Auswirkungen irgendwie für das Unternehmen handhabbar zu machen.

Kunde: Presse

Projekt:

Autor: Kff

Thema: DMS und Mensch

Topic: Öffentliche Verwaltung

Status: Fertig

Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_200809_24.doc

Datum: 24.09.2008

Version: 4.0

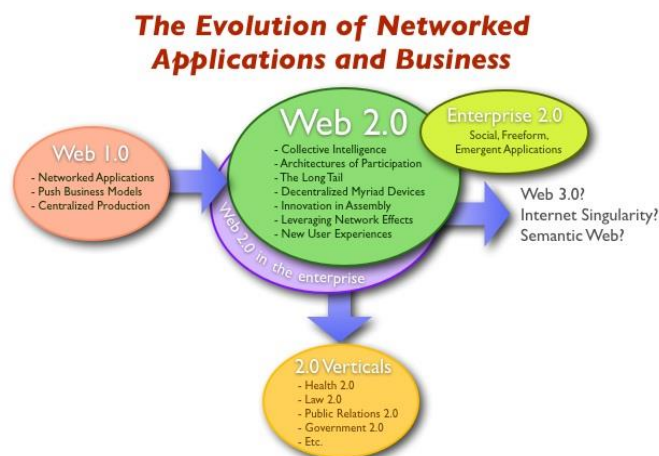
Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung

Zwischen Vision und Anspruch

2.0



Aus dem Web 2.0 Hype sind inzwischen viele andere 2.0-Hypes entstanden. Die folgende Grafik aus einem Artikel von Dion Hinchcliffe zeigt drei für das Thema ECM wichtige Entwicklungen.



© Dion Hinchcliffe, 2008

Zum Einen der Einsatz von Web 2.0-Funktionalität im Unternehmen. Hier geht es um die Integration von neuen funktionalen und kommunikativen Ansätzen mit den bestehenden ECM- und Informationsmanagementstrategien. Da Web 2.0 weniger auf geordnete Prozesse setzt und auch die Informationen nicht gerade Dokument-Charakter in Bezug auf Inhalt und Formate haben, entwickelt Web 2.0 im Unternehmen eher ein „verspieltes Eigenleben“ auf den Intranetportalen. Dies soll sich aber mit Enterprise 2.0 ändern. Die kulturellen und technischen Ansätze des Webs sollen im Unternehmen die Arbeitsweisen neu definieren, die Unternehmen flexibler machen und sie auf die Anforderungen einer globalen, elektronifizierten Welt besser einrichten. Anspruch und Wirklichkeit klaffen jedoch weit auseinander. Dies gilt auch für die dritte Strömung, die Adaption von 2.0 in Derivaten wie Government 2.0, CRM 2.0 oder aber auch ECM 2.0. Es geht um die Adaption der Ideen von 2.0 im jeweiligen Umfeld aber nicht um die Ausprägung neuer, eigenständiger Merkmale. Das Thema 2.0 wird sich hier noch schneller überleben als im Web, da es häufig nur darum geht, ein vermeintlich zugkräftiges Buzzword zu nutzen.

Die AIIM Marktstudie 2008

Um die Frage zu beantworten, was denn den Markt für Enterprise Content Management bewegt, greifen wir auf die aktuelle Studie der AIIM international zurück. Diese befasste sich mit mehreren Schwerpunkten: Awareness (Aufmerksamkeit, Bekanntheit) aber nur eingeschränkte Erfahrungen, Microsofts MOSS als Mainstream-Erscheinung, dem Marktsegment Capture sowie den Anforderungen zu mehr Kontrolle von Information und Automatisierung von Prozessen. Als Motto für den Vortrag zu den Ergebnissen (Juli 2008) wählte John Mancini „Cool Uniforms and Flying Cars“ – viel Marketing-Getöse und hochgestochene Technologieansprüche, aber wenig dahinter.

Kunde: Presse

Thema: DMS und Mensch

Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_20080924.doc

Projekt:

Topic: Öffentliche Verwaltung

Datum: 24.09.2008

Autor: Kff

Status: Fertig

Version: 4.0

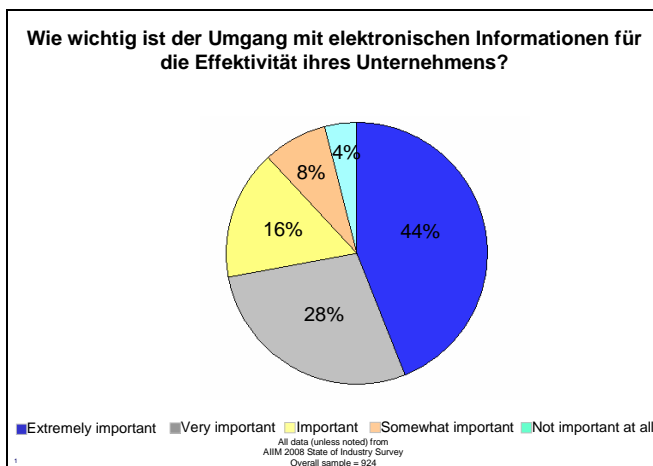
Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung

Zwischen Vision und Anspruch

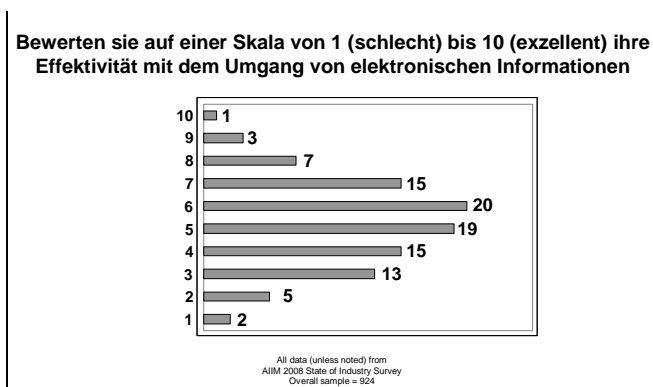
Erfahrungen



Sozusagen zur Einstimmung in das Thema fragte die AIIM, wie wichtig der Umgang mit elektronischer Information für das Unternehmen ist. Wenig verwunderlich, rund $\frac{3}{4}$ der 924 Teilnehmer an der Studie antworten mit sehr wichtig, weitere 16% mit wichtig. Einige wenige waren der Meinung, dass das Thema überhaupt nicht wichtig ist. Der Begriff „Umgang“ in Bezug auf die Wichtigkeit ist in der Befragung durch „managing“ zusammen mit „effective“ eine Frage nach dem Wert und der Bedeutung von Information und damit eigentlich auch nach dem Anspruch, der an die Informationsverwaltung gesetzt wird.



Die Folgefrage zielte dann darauf, wie man denn dem Anspruch aus der ersten Frage gerecht wird. Das Ergebnis konterkariert die Zahlen für die Wichtigkeit: rund ein Drittel gibt zu, nicht sehr effektiv zu sein, knapp $\frac{2}{3}$ sehen sich mittelmäßig aufgestellt und 10% meinen ihre Sache richtig und gut zu machen. Die beste Wertung 10 für exzellent trauten sich gerade mal 1% oder 9 der befragten Teilnehmer zu antworten. Gemessen an der zuvor konstatierten Wichtigkeit des Themas ein erschreckendes Ergebnis.



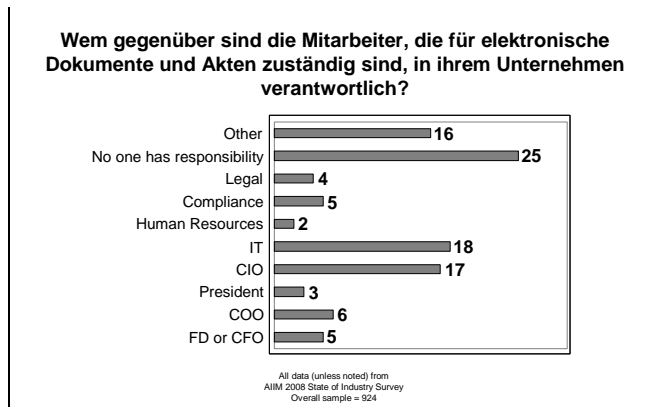
Die folgende Frage zielte darauf, wie in den Unternehmen die Verantwortlichkeit für das Thema Enterprise Content Management bzw. Dokumentation geregelt ist. Auf hoher Ebene ist die Verantwortlichkeit in Bezug auf Governance, Risk Management und Compliance klar bei der Unternehmensführung angesiedelt. Je weiter man in den Hierarchien nach unten kommt, desto unklarer wird das Verhältnis. Viele siedeln die nächste Verantwortungsebene bei der IT-Abteilung an, was aber auch darauf zurückgeführt werden kann, dass sich sehr viele Befragungsteilnehmer aus dem IT-

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung

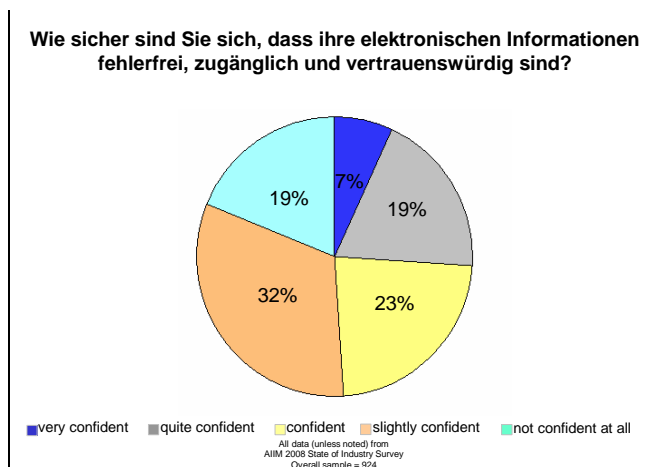


Zwischen Vision und Anspruch

Umfeld rekrutierten. Bedrückend ist, dass $\frac{1}{4}$ der Befragten angibt, dass es gar keine Verantwortlichkeit für das Thema elektronisches Records Management gibt.



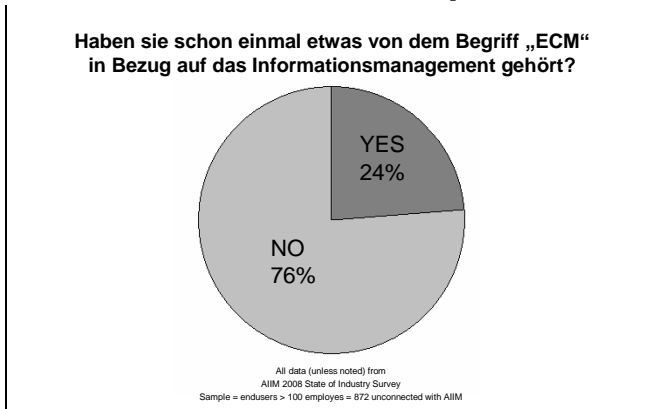
Die Folgefrage zielte auf die Qualität der Informationen: Richtigkeit, Fehlerfreiheit und Vertrauenswürdigkeit waren hier die Schlagworte. Die Hälfte der Befragten war sich sehr oder relativ sicher, dass alles in Ordnung ist, die andere Hälfte hatte jedoch zum Teil erhebliche Zweifel. Dies korrespondiert mit dem Ergebnis der Frage zur Effektivität im Umgang mit elektronischen Informationen.



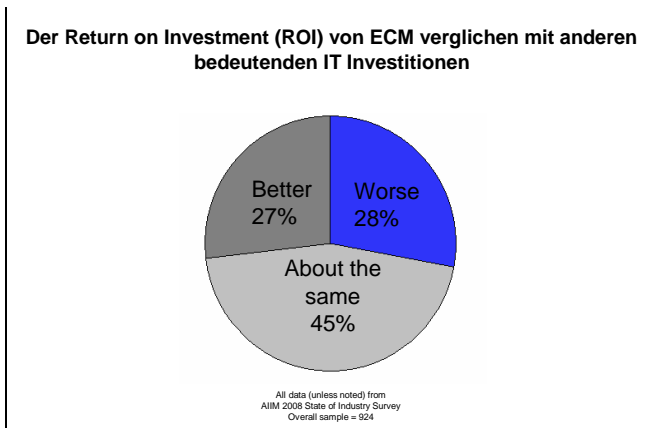
Die Frage „Have you ever heard of the term ECM with regards to information management?“ ist für das Selbstverständnis der Branche entscheidend – wie bekannt ist überhaupt der Begriff ECM Enterprise Content Management. Nach 7 Jahren „Missionarsarbeit“ ist das Ergebnis ernüchternd – $\frac{1}{4}$ der Befragten kennt den Begriff. Für Europa und Deutschland dürfte das Ergebnis noch schlechter ausfallen, da die Mehrzahl der Teilnehmer aus den USA kam und in Europa der Begriff noch weniger bekannt ist. Man gewinnt den Eindruck, dass man mit ECM nicht die Anwender, besonders nicht die Entscheider, erreicht hat.

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung

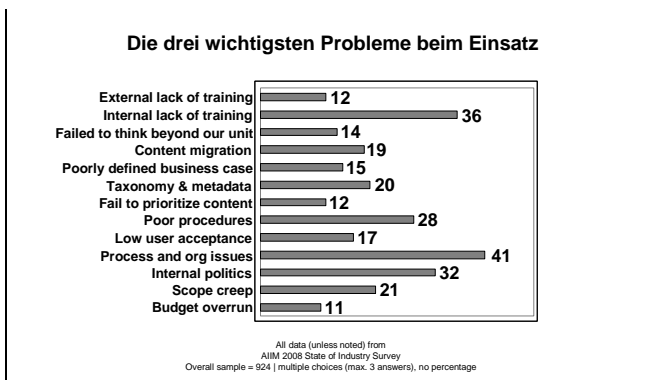
Zwischen Vision und Anspruch



Das Ergebnis zur Frage nach dem wirtschaftlichen Nutzen liegt in etwa dort, wo man es auch für andere komplexe Informationssysteme erwarten dürfte: 72% besser oder vergleichbar mit anderen Lösungen, jedoch 28% sind der Meinung, das der ROI schlechter dasteht. Keine sehr positive Einschätzung, wo ECM doch den Anspruch erhebt, Ordnung in das Informationsmanagement zu bringen.



Hinterfragt man die 28% des ROI in Bezug auf die wichtigsten Probleme, so wurden besonders das Thema Schulung (36), organisatorische und Prozessprobleme (15, 28 und 41) sowie die interne Akzeptanzschaffung (32) genannt (Prozentangaben ergeben nicht 100% da drei Antworten gegeben werden konnten). Alles Probleme der Vorbereitung und der Einführung und keine Probleme der Systeme selbst. Hohe Raten erreichten auch die Themen Migration, Metadaten und Scope Creep.



Sharepoint

Kunde: Presse
Thema: DMS und Mensch
Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_20080924.doc

Projekt:
Topic: Öffentliche Verwaltung
Datum: 24.09.2008

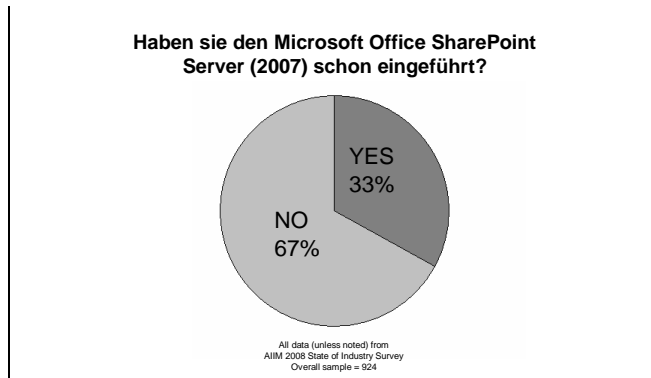
Autor: Kff
Status: Fertig
Version: 4.0

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung

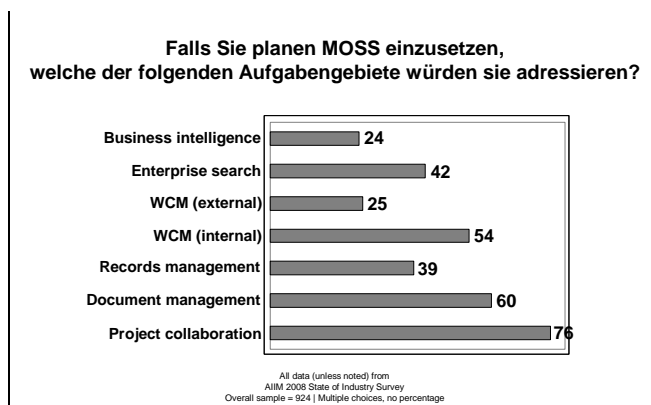


Zwischen Vision und Anspruch

Ein weiterer Fragenkomplex widmete sich Microsofts Sharepoint (mit dem deutlichen Hinweis, dass dies keine Promotion für MOSS sein solle ...). Mit der ersten Frage sollte ermittelt werden, wie viele der Teilnehmer schon die neue Version des MOSS (2007) im Einsatz haben. Ein Drittel antwortet mit „Ja“.



Die Frage, welche Themen- oder technologischen Bereiche man mit MOSS angehen, zielt auf die 2/3, die MOSS noch nicht einsetzen. Hier finden sich die meisten Nennungen bei der Projektzusammenarbeit, dem klassischen Dokumentenmanagement, erstaunlicher Weise Web Content Management für interne und externe Webseiten sowie etwas Records Management und Enterprise Search. Damit bleiben einige Anwendungsfelder von ECM außen vor, die durch die Funktionalität des MOSS von vorneherein nicht unterstützt werden.



Wie stark sich die Anwender mit MOSS auseinandersetzen, sollte die Frage „do you have a formal plan for MOSS and other ECM investments?“ beantworten. Zwar wird hier MOSS mit anderen ECM-Lösungen zusammengeworfen, jedoch sind die Antworten recht aufschlussreich. 15% sind mit MOSS bereits in Produktion. Immerhin 27% haben eine konkrete Planung, diese aber noch nicht umgesetzt. Bei den „Nein“-Stimmen gibt 12% von Befragten, die meinen, keine Planung zu benötigen, und bemerkenswerte 46% haben „keine Idee, wo sie anfangen sollen“. Hier liegt für MOSS, aber auch für Anbieter von Add-Ons und ECM-Zusatzprodukten noch ein großes Potential (einige werden allerdings noch immer im IBM-Lotus-Notes-Lager sein oder besitzen bereits ein ECM, das den Einsatz von Sharepoint überflüssig macht, ohne dass sich dies hier in den Zahlen niederschlägt ...).

Kunde: Presse

Thema: DMS und Mensch

Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_20080924.doc

Projekt:

Topic: Öffentliche Verwaltung

Datum: 24.09.2008

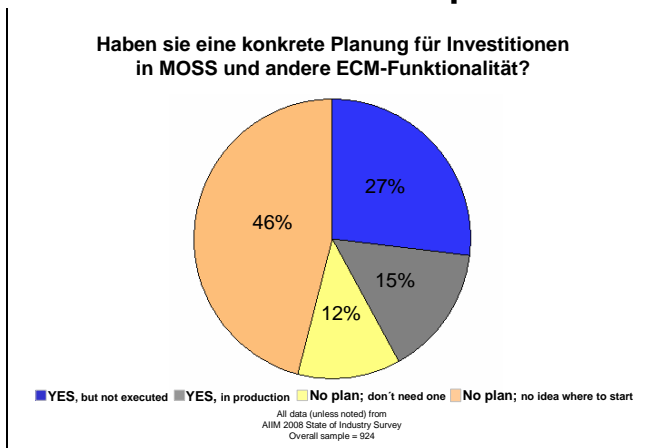
Autor: Kff

Status: Fertig

Version: 4.0

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung

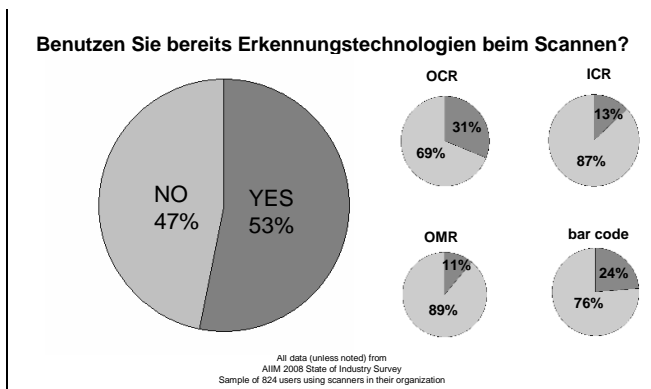
Zwischen Vision und Anspruch



Capture

Die Erfassung und Aufbereitung von Information stellt immer noch einen der Hauptengpässe in den Unternehmen dar. Die AIIM ging daher mit Ihrer Studie auch der Frage nach, wie hoch bereits der Automatisierungsgrad bei der Erfassung, Verarbeitung und Indizierung von Dokumenten ist. Dabei spielte das Scannen und Erkennen von papiergebundenen Dokumenten eine besondere Rolle, obwohl das Wachstum der elektronischen Information längst das Wachstum von Papier überflügelt hat.

Der Einsatz von OCR ist bei 31% schon recht weit verbreitet, ICR ist dagegen bisher noch wenig vertreten. Für OMR gibt es nur wenige spezialisierte Anwendungen und für Barcode bei Vordrucken und Zwischenblättern, eigentlich seit Jahren State-of-the-Art finden sich nur 24% Anwendungen. Im Bereich der Automatisierung des Schriftguteinganges – aber auch beim elektronischen Erfassen – schlummern noch viele Potentiale.



Auch in der folgenden Frage ging es um die Erfassungsprozesse, besonders die papiergebundenen, und weniger um das Thema Business Process Management, auch wenn man dies angesichts der Liste von Anwendungsfällen vermuten könnte.

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung

Zwischen Vision und Anspruch



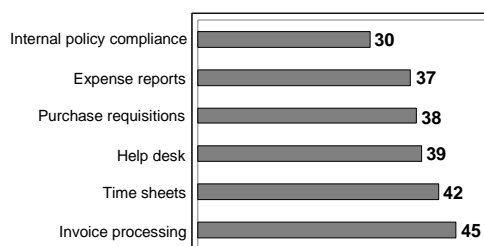
Welche Kernprozesse haben sie bereits mit ECM-Technologien automatisiert?

- Legal compliance
- SarBox compliance
- Invoice processing
- Purchase requisitions
- Budgeting
- Capital appropriation
- Help desk
- Expense reports
- Billing and shipping
- e-discovery
- Performance reviews
- Leave requests
- Travel requests
- New hires
- Time sheets
- Internal policy compliance
- New account setup
- Lead management
- Proposal generation
- Order processing
- Customer care
- New product introduction
- Defect reporting

All data (unless noted) from
AIIM 2006 State of Industry Survey
Overall sample = 924

Die sechs wichtigsten, am häufigsten genannten Anwendungsfelder der Automatisierung im Capture-Segment waren Rechnungseingangserfassung, Zeiterfassung, Help Desk Anfragen, Einkauf, Finanzberichte und Umsetzung von internen Richtlinien (Policy Compliance).

Welche Kernprozesse haben sie bereits mit ECM Erfassungstechnologien automatisiert? (Top 6)



All data (unless noted) from
AIIM 2006 State of Industry Survey
Overall sample = 924 | multiple answers, no percentage

Auch die darauffolgende Frage zielte nur auf die Effizienz der Scanning-Prozessen. Zum Schluss wollte der Sponsor dieses Teils der AIIM-Studie noch wissen, wie das Verhältnis des zentralen zum dezentralen Scannens ist und wofür dezentrales Scannen eingesetzt wird. Wichtiger als diese Ergebnisse, die wir hier ausgelassen haben, ist sicher eine der Kernaussagen, die in der AIIM-Studie zitiert wird: „1 GB of storage costs around 20 cents to buy, 1 GB of storage costs around \$3,500 to review“.

Der Vortrag kann von Slideshare heruntergeladen werden (<http://www.slideshare.net>), die vollständige AIIM-Studie können AIIM-Mitglieder bei der AIIM international erhalten (<http://www.AIIM.org>).

20 aktuelle Trends zur DMSEXPO 2008

Wenden wir uns nun vom amerikanisch geprägten Markt den heimischen Gefilden zu. Im Vorfeld der DMS EXPO haben sich PROJECT-CONSULT-Berater Gedanken gemacht, welche Themen dieses Jahr „In“ sind (die Zahlen dienen nur zur Nummerierung der 20 Trends und geben keine Priorität wieder).

- (1) **Integration** von ECM Funktionalität in Standardanwendungen und betriebssystemnahe Funktionen, eigentliche ECM Produkte verlieren an Bedeutung.

Kunde: Presse

Projekt:

Autor: Kff

Thema: DMS und Mensch

Topic: Öffentliche Verwaltung

Status: Fertig

Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_20080924.doc

Version: 4.0



Zwischen Vision und Anspruch

- (2) Weiterentwicklung von einer **SOA**-Ansätzen und Webservices zu einer „echten“ SOA. Portale und Enterprise- Service-Bus-Konzepte gewinnen dabei an Bedeutung.
- (3) Nutzung von SOA-Architekturen für durchgängiges **Prozessmanagement**. Business Process Management und Business Intelligence beginnen zu verschmelzen.
- (4) **Open-Source**-Produkte gewinnen im engeren WCM- und im eigentlichen ECM-Markt an Bedeutung
- (5) Verstärkte Unterstützung von **Mobile Devices** mit Einbindung in die Unternehmensprozesse und Nutzung von ECM-Funktionalität
- (6) **SaaS** Software as a Service wird stärker angenommen und die Anwender vertrauen immer stärker auf von Providern angebotene Anwendungen. Cloud Computing und Grid Computing gewinnen an Bedeutung
- (7) Das Thema **Informationsqualität** gewinnt über die bisherigen Ansätze der Verbesserung der Datenqualität auch im ECM-Umfeld an Bedeutung. Master Data Management wird auch für ECM als nutzende und zuliefernde Systeme wichtig
- (8) Die Unterstützung der **Organisationsentwicklung** im Umfeld von Collaboration-, Workflow-, Wissensmanagement- und E-Learning-Anwendungen besonders zur Unterstützung der Einführung und Nutzung von Enterprise Content Management eröffnet neue Einsatzgebiete für integrierte Werkzeuge.
- (9) Business Continuity wird unter dem Gesichtspunkt der **Verfügbarkeit** und Sicherheit der Informationssysteme und gespeicherten Informationen wird durch die zunehmende Abhängigkeit der Unternehmen bedeutsam.
- (10) **Compliance** ist und bleibt einer der Markttreiber für den Einsatz von Enterprise Content Management und besonders Records Management. Fazetten sind E-Mail-Management und Dokumenten-Management mit Ablösung der Fileshares.
- (11) Hersteller- und Produktkonsolidierung im Sinne einer **Marktkonzentration**. Die großen Softwarehersteller nehmen verstärkt Einfluss und bestimmen die Trends der Weiterentwicklung.
- (12) Mehr Funktionalität für **Sicherheit** und **Vertraulichkeit** für Daten und Dokumente. Themen wie Verschlüsselung, Watermarks, Nutzungsprotokollierung, kontrollierter Export etc. werden angesichts der Datenschutzskandale in Deutschland wichtiger
- (13) „**Ready-to-work**“ - vorkonfigurierte, einfach einzuführende Branchen- und Fachlösungen werden gerade von mittelständischen Anwendern bevorzugt.
- (14) **Automatisierung** der Erfassung, Erschließung, Indizierung und Verteilung von Informationen machen das Capture für Papierdokumente ebenso wie für elektronische Dokumente zu einer der wichtigsten Anwendungen.
- (15) „**Virtuelle Akte**“ und „elektronischer **Posteingangskorb**“ sind aktuell die wichtigsten ECM-typischen Anwendungen.
- (16) Ablösung dedizierter Archive durch Archivspeicher in netzwerkbasierter **ILM**-Konzepten, die von allen Anwendungen genutzt werden können, stehen bei Speicherkonsolidierungsprojekten im Vordergrund.



Zwischen Vision und Anspruch

- (17) Die vermehrte Einführung von **MOSS** für projektorientierte und einfache Dokumentenmanagementlösungen öffnet den Markt für ECM-Zusatzprodukte.
- (18) Die Integration oder Nutzung von **Web-2.0-Funktionalität** wird wieder auf ein sinnvolles Maß bei Enterprise-Lösungen reduziert.
- (19) **Browser-basierte** Oberflächen und das Enabling von anderen Anwendungen über Standardschnittstellen oder als Portlets sind State-of-the-Art.
- (20) Es wird im nächsten Jahr **geringere Projektbudgets** durch die drohende wirtschaftliche Verschlechterung in Deutschland geben. Dies wird zu dem von den Anbietern selbst durch den Preiskampf gefördert. Letztlich zählt aber hier für das Thema ECM ein Kommentar eines Anwenders, der zum Nachdenken anregen sollte: *„Für meine Fibu, mein CRM und meine Groupwareinfrastruktur habe ich jeweils ein paar tausend Euros hingelegt, für ein bisschen Dokumente verwalten sollen es gleich ein paar hunderttausend sein?! Gemessen an der Funktionalität ist dies ein Missverhältnis.“*

Paradigmenwechsel: Was wirklich Sinn machen würde

Angesichts der Veränderungen durch SOA, Web 2.0 und der Konsolidierung des ECM-Marktes wäre ein Paradigmenwechsel angebracht. Daher hier zum Abschluss des Trendberichts zur DMSEXPO 2008 einige Anregungen:

Reduzierung der Komplexität

Die Oberflächen heutiger Produkte sind überfrachtet. Da wir uns daran gewöhnt haben, mit überfrachteter Funktionalität auch bei Office-, ERP- und anderen Produkten zu arbeiten, ist uns dies kaum noch bewusst. Jedoch geht durch die Komplexität ein großes Effizienzpotential verloren. Die Reduzierung der Komplexität ist auch eine Grundanforderung für SOA-Architekturen um überlappende Funktionalität, größere Stabilität, mehr Transparenz und höhere Transaktions-sicherheit zu erreichen.

ECM nicht nur für Firmen

ECM-Software orientiert sich immer noch an den Anforderungen großer Firmen. Bisher hat sie aber nur wenige Prozent der potentiellen Nutzer in den Unternehmen erreicht. Der Markt für kleinere Unternehmen, temporäre oder virtuelle Organisationen und private Anwender wurde bisher noch nicht einmal angerissen. Die Erschließung dieses Marktpotentials wird aber andere Produkte, Vertriebsstrategien und Nutzungsmodelle benötigen.

Automatische Unterstützung für den Anwender

Die Erfassung von Information ist immer noch der Flaschenhals, besonders bei der aufwändigen Indizierung und Klassifikation. Hier sind im Hintergrund laufende Klassifikations-, Vorschlags- und E-Learning-Systeme notwendig, um durch intelligentes Vorschlagen und Rückschließen die Erfassungsaufwände am Arbeitsplatz zu reduzieren und gleichzeitig die Indizierungsqualität zu steigern.

Selbstdokumentierende Systeme

Noch immer ist die Dokumentation der Einrichtung von Systemen, der Verfahren und des Betriebes ein manuelles Geschäft. Selbstdokumentierende Systeme

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung



Zwischen Vision und Anspruch

können zumindest die systemseitig vorhandenen Einstellungen, Stammdaten und Nutzungsinformationen in vorgefertigte Strukturen einfließen lassen, sozusagen eine eigenständige Verwaltungsdatenbank aller Parameter und Compliance-relevanten Daten, die dann auch als Verfahrensdokumentation genutzt werden kann.

Web/Server/Home/Notebook/PDA-synchronisiertes Arbeiten

Der PC ist längst nicht mehr das dominierende Medium zur Informationsnutzung. Neue Devices wollen auch mit schwach und unstrukturierten Informationen umgehen können. Fernsehen, Video, Multimedia, Bild und Ton auf Mobiltelefonen wird hier auch zukünftig die Maßstäbe für ECM setzen. Die Unabhängigkeit von Gerät, Ort und Zeit der Arbeit wird hier für die Funktionalität neue Maßstäbe setzen.

Benutzeroberflächen

Die oben ausgeführten Entwicklungen zu Reduzierung von Komplexität, bessere Unterstützung der Anwender, privaten Nutzern und Verwendung unterschiedlichster Geräte machen deutlich, dass wir mit herkömmlichen Benutzerinterfaces nicht weiterarbeiten können. Auch Browser sind hier noch nicht der Weisheit letzter Schluss. Informationssysteme der Zukunft werden anders funktionieren müssen als wir dies heute gewohnt sind. Entwicklungen im Internet, die man unter Web-2.0-SaaS subsummieren kann, zeigen schon heute die Möglichkeiten, die auch als interne Lösungen in die Unternehmen Einzug halten werden.

Wegfall von E-Mail

Schon heute bieten Portale und Extranets die Möglichkeit der kontrollierten, Spam-freien Kommunikation. Diese Möglichkeiten müssen aus Sicherheitsgründen aber auch aus Gründen einer besseren Verwaltung weiterentwickelt und noch mehr genutzt werden. Durch neuartige Klienten, die mit unterschiedlichsten Portalen und den dazugehörigen Berechtigungen umgehen können, müssen als einheitliche Schnittstelle für die Kommunikation mit verschiedenen Empfängern bereitgestellt werden. Da die Kommunikation im Prinzip über Datenbanken durchgeführt wird, steht dann der Einsteuerung in Prozesse, der Archivierung und Weiterverarbeitung nichts mehr im Wege.

Wissensmanagement

Die große Herausforderung bleibt die Erschließung von Information als Wissen. Klassifikation, semantische Netze und andere Verfahren müssen eingeführt werden, um der Informationsflut Herr zu werden. Hier geht es nicht mehr nur um Erschließen, Verwalten und Finden, sondern um die Selektion, die Bewertung und die automatisierte Verarbeitung, die den Menschen am Arbeitsplatz entlasten muss.

Records Management & MoReq2

Records Management ist ein in Deutschland noch wenig geläufiger Begriff. Wir sprechen stattdessen hier häufig von virtuellen Akten, elektronischer Archivierung, Dokumentenmanagement, Vorgangsbearbeitung oder Schriftgutverwaltung. Zumindest wurde der Begriff „Records Management“ in der deutschen Übersetzung ISO-Norm 15489 mit „Schriftgutverwaltung“ übersetzt. MoReq ist der europäische Standard für Records Management Systeme. Im deutschen Sprachgebrauch ist ein

Kunde: Presse	Projekt:	Autor: Kff
Thema: DMS und Mensch	Topic: Öffentliche Verwaltung	Status: Fertig
Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_20080924.doc	Datum: 24.09.2008	Version: 4.0



Zwischen Vision und Anspruch

„Dokument“ ziemlich genau dass, was eine „Record“ im angloamerikanischen Sprachraum ausmacht: eine aufbewahrungspflichtige oder aufbewahrungswürdige Aufzeichnung. Unter einem Record wird ein beliebiger Content-Typ verstanden, der sich auf die Geschäftstätigkeit oder die Transaktion eines Unternehmens bezieht. Die physische Form oder andere Merkmale spielen dabei keine Rolle. Beispiele sind E-Mails, Verträge, Geschäftsvereinbarungen, Rechnungen, Kontoübersichten, Berichte aber auch Webseiten-Inhalte, Video- und Audiodateien. Ein Record definiert sich durch seinen Inhalt und Rechtscharakter. Bei einer Record im Sinne von Records Management geht es also keineswegs um Schallplatten oder Datenbankzeileneinträge.

Definition „Record“ (ISO 15489, Teil 1)

Information, die erzeugt, empfangen und bewahrt wird, um als Nachweis einer Organisation oder Person bei rechtlichen Verpflichtungen oder zum Nachvollzug einer geschäftlichen Handlung zu dienen.

(Information created, received, and maintained as evidence and information by an organisation or person, in pursuance of legal obligations or in the transaction of business.)

Definition „Records Management“ (ISO 15489, Teil 1)

Records Management ist die als Führungsaufgabe wahrzunehmende, effiziente und systematische Kontrolle und Durchführung der Erstellung, Entgegennahme, Aufbewahrung, Nutzung und Aussonderung von Schriftgut einschließlich der Vorgänge zur Erfassung und Aufbewahrung von Nachweisen und Informationen über Geschäftsabläufe und Transaktionen in Form von Akten.

(Field of management responsible for the efficient and systematic control of the creation, receipt, maintenance, use and disposition of records, including processes for capturing and maintaining evidence of and information about business activities and transactions in the form of records.)

Records Management oder ERM Electronic Records Management bezieht sich auf die Strukturierungs-, Verwaltungs- und Organisationskomponente zur Handhabung von Aufzeichnungen. ERM ist nicht mit elektronischer Archivierung deutscher Prägung gleichzusetzen, obwohl viele Ansätze sich hier wiederfinden. ERM ist auch eine wichtige Komponente von ECM Enterprise Content Management, die besonders zur Erfüllung von Information Management Compliance zur Erfüllung rechtlicher und regulatorischer Anforderungen an die Dokumentation von Unternehmensprozessen und Dokumenten notwendig ist.

Zu Records Management gehören folgende typische Eigenschaften:

- Abbildung von Aktenplänen und anderen strukturierten Verzeichnissen zur geordneten Ablage von Informationen
- Thesaurus- oder kontrollierte Wortschatz-gestützte eindeutige Indizierung von Informationen
- Verwaltung von Aufbewahrungsfristen (Retention Schedules) und Vernichtungsfristen (Deletion Schedules)

Kunde: Presse

Projekt:

Autor: Kff

Thema: DMS und Mensch

Topic: Öffentliche Verwaltung

Status: Fertig

Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_20080924.doc

Version: 4.0

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung



Zwischen Vision und Anspruch

- Schutz von Informationen entsprechend ihren Eigenschaften, z.T. bis auf einzelnen Inhaltskomponenten in Dokumenten
- Nutzung international, branchenspezifisch oder zumindest unternehmensweit standardisierter Meta-Daten zur eindeutigen Identifizierung und Beschreibung der gespeicherten Informationen

Was ist MoReq?

MoReq ist die wichtigste Spezifikation für elektronisches Dokumenten- und Records-Management in Europa. Die Abkürzung MoReq steht für „Model Requirements for the Management of Electronic Records“. Der europäische Standard spezifiziert die Anforderungen für Schriftgutverwaltung, Dokumenten- und Records-Management sowie die elektronische Archivierung. Die aktuelle Version MoReq2 wurde am 13.02.2008 veröffentlicht und wird im Laufe des Jahres 2008 durch ein Zertifizierungsverfahren für Softwareprodukte komplettiert. Der Standard ist der Maßstab für alle Anwender, die elektronische und papiergebundene Informationen systematisch verwalten und langfristig aufbewahren müssen.

Die Vorteile von MoReq liegen darin, dass Anbieter ihre Produkte zukünftig nur noch auf einen europäischen Standard ausrichten müssen, und nicht mehr für jedes Land einen eigenen Standard in der Implementierung zu berücksichtigen haben. Anwender erhalten durch die einheitlichen Standards Records-Management-Anwendungen, die als standardisierte, austauschbare und kompatible Produkte der Anbieter zur Verfügung stehen werden. Aus der Perspektive der Archive ist vor allem die Kompatibilität und langfristige Stabilität von Interesse. Zudem ist zu erwarten, dass vor dem Hintergrund, dass die Produkte nur noch an einen Standard angepasst werden brauchen, zukünftig günstigere Standardprodukte der Softwarehersteller verwendet werden können.

MoReq liefert im Gegensatz zu anderen Standards (wie z.B. ISO 15489) eine sehr detaillierte Anforderungsliste sowohl für funktionale Anforderungen an ein elektronisches und papierbasiertes Records-Management-System, als auch für die dazugehörigen elektronischen Vorgangsbearbeitungs- und Dokumenten-Management-Systeme.

MoReq schließt auch Richtlinien zur Betrachtung von operationalen Systemen und Managementsystemen ein und erstellt nicht nur Anforderungen für eine Aufbewahrung von elektronischen Aufzeichnungen, sondern auch für die Anforderungen anderer elektronischer dokumentenbezogener Funktionen wie Workflow, E Mail und Elektronische Signaturen. Die Anforderungsschecklisten sind modular aufgebaut und stellen eine Art Schablone für die jeweiligen Anwendungsbereiche dar. In diesen Anforderungslisten werden alle Anforderungen beschrieben und jede einzelne Funktion detailliert definiert. Darüber hinaus wird für jede Funktion spezifiziert, ob sie „Pflicht“ oder „Wünschenswert“ ist. Neben der Beschreibung der Anforderungen enthält MoReq einen Metadatenkatalog der Metadatenelemente, die zur Umsetzung der Anforderungen erforderlich sind.

Wesentliche Inhalte von MoReq2, veröffentlicht im Februar 2008, der Erweiterungen sind die Schaffung einer flexibleren Struktur, die Erweiterung des Basismoduls, die Schaffung neuer optionaler Module, die Entwicklung eines MoReq Compliance Tests

Kunde: Presse	Projekt:	Autor: Kff
Thema: DMS und Mensch	Topic: Öffentliche Verwaltung	Status: Fertig
Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_20080924.doc	Datum: 24.09.2008	Version: 4.0



Zwischen Vision und Anspruch

für Softwareprodukte, die Ergänzung um eine länderspezifische Einleitung (Chapter "0") und ein XML-Schema für Objektstruktur und Metadatenmodell. MoReq2 ist bereits ohne Anhänge 200 Seiten stark. Die neun Anhänge umfassen noch einmal 100 Seiten und die Testszenarien gehen weit über 1000 Seiten hinaus. Der MoReq2 Standard baut auf dem MoReq1 Standard auf und lehnt sich in Struktur und Format an diesen an. Dadurch wurde auch eine weitgehende Abwärtskompatibilität zur Ursprungsspezifikation erreicht. Bei der Erstellung von MoReq2 wurden Ergänzungen aus relevanten Quelldokumenten wie z.B. der ISO 15489, der ISO 23081 und der ISO 14721 sowie dem deutschen DOMEA Standard und der UK TNA 2002 Spezifikation berücksichtigt, sowie aktuelle Trends im Umfeld von ECM, ILM, Archivierung und Dokumentenmanagement. MoReq2 beschäftigt sich nicht nur mit dem Kernbereich des Records Management sondern deckt auch den gesamten Entstehungs-, Nutzungs-, Archivierungs- und Aussonderungsbereich ab.

MoReq2 zielt sowohl auf die öffentliche Verwaltung wie die Privatwirtschaft. Der Standard adressiert elektronisches Records Management ebenso wie die Verwaltung von hybriden Dokumenten. Er geht mit den optionalen Modulen weit über das klassische Records Management und besonders über das Schriftgutmanagement deutscher Begriffsprägung hinaus. Gerade angesichts neuer Anforderungen an die Dokumentationspflichten die die 8. Direktive oder die Dienstleistungsrichtlinie ist MoReq2 die Antwort auf die gewachsen Compliance-Vorgaben. Besonders für europaweit aufgestellte oder agierende Organisationen und Unternehmen bietet der europäische Standard den Vorteil, dass für alle Länder nach einer Vorgabe vorgegangen werden kann. Unabhängig von Tests und Zertifizierung definiert der Standard den aktuellen State-of-the-Art des Records Management und erlaubt jedem Interessierten selbst die Requirements und die Test-Cases für eigene Projekte zu nutzen. MoReq schafft letztlich eine hohe Austauschfähigkeit, langfristige Sicherheit sowie einheitliche Rahmenbedingungen für die Entwicklung und den Einsatz von Systemen zum Dokumenten- und Records Management sowie zur elektronischen Archivierung im europäischen Raum.

Aktuelles zu MoReq2

MoReq2 Zertifizierung

Inzwischen wurde vom DLM-Forum Executive Committee über das zukünftige Zertifizierungsverfahren eine Entscheidung getroffen. Testcenter in Europa können sich bei einer Certification Authority, die im Auftrag des DLM-Forum handelt, akkreditieren lassen. Die akkreditierten Testcenter wiederum führen die Prüfungen der Produkte entsprechend den MoReq2 Requirements auf Basis der Testszenarien durch. Als Certification Authority wurde die EA European co-operation for Accreditation ausgewählt (<http://www.european-accreditation.org/>). Obwohl die Testfälle noch nicht abschließend erarbeitet und gereviewt worden sind, wurden bereits eine Reihe von möglichen Testcenter in Europa benannt.

Kritik an MoReq2

Während generell MoReq2 positiv bewertet wird, gibt es einige kritische Anmerkungen zum Umfang sowie zum Test- und Zertifizierungsverfahren. Der Aufwand für die Umsetzung von MoReq2 in RM-Produkten wird von einem Berater aus England, der sich an der Kommentierung von MoReq2 während der Entwicklung

Kunde:	Presse	Projekt:		Autor:	Kff
Thema:	DMS und Mensch	Topic:	Öffentliche Verwaltung	Status:	Fertig
Datei:	DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_200809_24.doc	Datum:	24.09.2008	Version:	4.0

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung



Zwischen Vision und Anspruch

des Standards nicht beteiligt hatte, als sehr hoch eingeschätzt. Dabei wird jedoch häufig übersehen, dass sich MoReq2 modular aus zwei Bereichen zusammensetzt: Der Records-Management-Kernfunktionalität und den optionalen Modulen. Getestet und zertifiziert wird nur der Kernbereich der Basisfunktionalität. Hier ist davon auszugehen, dass jedes "vernünftige" Records-Management-Produkt, besonders diejenigen, die bereits nach DoD 5015.2 zertifiziert sind, diese Funktionalität erfüllen kann.

Auch ein Mitglied des Vorstands des VOI Verband Organisations- und Informationssysteme kritisiert MoReq2. Er sieht keinen Nutzen in MoReq2 und auch keine Nachfrage. MoReq2 wird als Marketing-Hype dargestellt, der nur den Zertifizierungsanbietern nützt. Hierzu gibt es entsprechende Antworten auf <http://www.MoReq2.de>.

Aktivitäten des DLM Forum

Auf seiner letzten Sitzung hat das Executive Committee des DLM Forum ein großes Paket an Unterstützungsmaßnahmen für MoReq2 geschnürt. Das Protokoll der letzten Sitzung des Executive Committee wurde auf <http://www.dlm-network.org> veröffentlicht. Die Bekanntmachung des Standards soll damit vorangetrieben werden. Die Europäische Kommission wird das DLM Forum durch den Druck des Standards selbst aber auch durch weitergehende Maßnahmen wie die Erstellung einer Kurzbroschüre in allen Sprachen der Europäischen Union unterstützen. Die imbus AG wurde autorisiert, die ersten Produkttests und –zertifizierungen, die noch diesen Herbst beginnen, durchzuführen. Eine Reihe von Übersetzungen von MoReq2 in verschiedene europäische Sprachen ist in Vorbereitung.

Kunde: Presse

Thema: DMS und Mensch

Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampfmeyer_20080924.doc

Projekt:

Topic: Öffentliche Verwaltung

Datum: 24.09.2008

Autor: Kff

Status: Fertig

Version: 4.0

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung Zwischen Vision und Anspruch



Anschrift des Autors

PROJECT CONSULT GmbH, Büro Hamburg
Breitenfelder Str. 17
D-20251 Hamburg
Tel.: 040 / 460 762 20
Fax: 040 / 460 762 29
E-Mail: Presse@PROJECT-CONSULT.com
Web: www.PROJECT-CONSULT.com

Autorenrecht

© PROJECT CONSULT GmbH 2008

Jeglicher Abdruck, auch auszugsweise oder als Zitat in anderen Veröffentlichungen, ist durch den Autor vorab zu genehmigen.

Belegexemplare, auch bei auszugsweiser Veröffentlichung oder Zitierung, sind unaufgefordert einzureichen.

Kunde: Presse	Projekt:	Autor: Kff
Thema: DMS und Mensch	Topic: Öffentliche Verwaltung	Status: Fertig
Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampfmeyer_20080924.doc	Datum: 24.09.2008	Version: 4.0

Dokumenten-Management in der öffentlichen Verwaltung

Zwischen Vision und Anspruch



Profil des Autors

Dr. Ulrich Kampffmeyer, Jahrgang 1952, ist Geschäftsführer der PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH, eine der führenden produkt- und herstellerneutralen Beratungsgesellschaften für Dokumentenmanagement, elektronische Archivierung, Enterprise Content Management, Wissensmanagement, Information Lifecycle Management, Business Process Management, Compliance und elektronische Signatur in Deutschland.

Er entwickelte das Systemdesign für mehrere Dokumenten-Management-Produkte und beriet zahlreiche Anwender, Hersteller und Systemhäuser bei der Planung, Organisation und Implementierung solcher Systeme. Zu den von ihm betreuten Anwendern gehören namhafte deutsche und internationale Organisationen, Konzerngruppen und Unternehmen.

Dr. Kampffmeyer ist anerkannter Kongressleiter, Referent und Moderator zu Themen des Dokumenten-Management-Umfeldes. Er gehört zu den wenigen deutschen Beratern und Analysten, die auch international anerkannt sind, wie zahlreiche Moderations-, Keynote- und Vortragseinladungen aus dem Ausland zeigen.



Dr. Kampffmeyer war einer der Direktoren der AIIM Association for Information and Image Management International. Als ehemaliges Mitglied des Executive Committee und Vice Chair des Board of Directors der AIIM gilt er als eine der führenden Persönlichkeiten der Branche in Europa. Für seine erfolgreiche Tätigkeit im Dokumentenmanagement-Umfeld wurden ihm vom IMC 1992 der "Award of Excellence", 1994 der Award "Fellow of IMC" und 1997 der "Award of Merit", sowie von der AIIM International 1999 der Award „Fellow of AIIM“ und 2000 die Auszeichnung „Master of Information Technology“ verliehen.

Als langjähriger Vorsitzender des VOI Verband Organisations- und Informationssysteme e.V. (1991-1998) verfügt er über detaillierte Marktkenntnisse in den Bereichen Dokumenten-Management, Workflow, Groupware, elektronische Archivierung, Intranet, digitale Signatur, Knowledge Management und digitale optische Speicher. Er gilt nach Einschätzung der Zeitschrift Computerwoche als der Mentor der DRT-Branche in Deutschland.

Als Autor für Zeitschriften wie Bit, Computerwoche, ComputerZeitung und zahlreiche andere deutsche und internationale Publikationen hat er in den vergangenen Jahren über 500 Beiträge zu Themen des Dokumenten-Managements veröffentlicht. Die Zeitschrift DoQ wählte ihn 2002 unter die 25 wichtigsten Köpfe der Dokumentenmanagement-Branche und die Zeitschrift Computerwoche wählte ihn 2003 unter die 100 wichtigsten IT-Macher Deutschlands. Er ist Herausgeber des PROJECT CONSULT Newsletter und zahlreiche seiner Publikationen werden auf WebSites referenziert.

Er ist unter anderem Autor der Bücher "Grundlagen und Zukunft des Dokumenten-Managements" und „Dokumenten-Technologien: Wohin geht die Reise?“ sowie Co-Autor der deutschen Codes of Practice "Grundsätze der elektronischen Archivierung" und "Grundsätze der Verfahrensdokumentation nach GoBS".

Dr. Kampffmeyer engagiert sich in Standardisierungsgremien wie der AIIM Association for Information and Image Management International, ISO und anderen Standardisierungsgremien. Er ist Mitglied des DLM Forums der Europäischen Kommission und Mitarbeiter an den europäischen "Codes of Practice" und Rechtsgrundlagen zum Einsatz von Dokumentenmanagement-Technologien.

Kunde: Presse	Projekt:	Autor: Kff
Thema: DMS und Mensch	Topic: Öffentliche Verwaltung	Status: Fertig
Datei: DMS_in_der_Öffentlichen_Verwaltung_2004_Kampffmeyer_20080924.doc	Datum: 24.09.2008	Version: 4.0