E-Akte

Gute Lösungen wachsen mit

[29.01.2018] Der Bund hat mit dem E-Government-Gesetz einen rechtlichen Rahmen für die E-Akte geschaffen. In zahlreichen Kommunen sind die führenden Akten aber noch aus Papier. Viele Hürden könnten mit der richtigen Lösung genommen werden. Doch worauf kommt es an?

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung unterliegt keinem Selbstzweck. Denn gesellschaftliche wie globale Trends stellen den Public Sector vor neue Herausforderungen. Der Arbeitsmarkt hat sich strukturell verändert, internationale Verflechtungen innerhalb und außerhalb der EU sorgen für zunehmende Komplexität. Doch auch wenn die regulatorischen Vorgaben immer konkretere Gestalt annehmen, der Nachholbedarf in der Praxis ist nach wie vor groß.
Mit der digitalen Agenda und dem Teilprojekt digitale Verwaltung 2020 hat die Bundesregierung das Thema E-Government formal zu einem Schwerpunkt ihrer Arbeit gemacht. Die moderne Verwaltung soll in Zukunft effizienter, bürgerfreundlicher und trotzdem rechtssicher sein, so der Anspruch. Leider bleibt die tatsächliche Digitalisierung in Bund, Ländern und Kommunen bisher weit hinter den Erwartungen zurück, wie der Jahresbericht des Normenkontrollrats 2017 zeigt: Demnach liegt Deutschland im Bereich der digitalen Verwaltungsservices im EU-Vergleich nur auf Platz 20. Von 3.000 Schriftformerfordernissen wurden dem Bericht zufolge gerade einmal 21 Prozent gestrichen oder ergänzt – und das vor allem in Fällen mit begrenzter Relevanz für Bürger und Unternehmen.

Ersetzendes Scannen bereitet Kopfzerbrechen

Nicht nur der Normenkontrollrat stellt Defizite bei der Umsetzung der digitalen Agenda fest: Laut Digital Economy and Society Index (DESI) der EU-Kommission beanspruchen in der Bundesrepublik derzeit lediglich 19 Prozent der Bürger E-Government-Dienste. Im EU-Vergleich bedeutet das nur Mittelmaß, da immer mehr andere Mitgliedstaaten die Digitalisierung ihrer Verwaltung deutlich schneller forcieren. Die Nachzüglerrolle ist auf viele Unsicherheiten und technische Vorbehalte in der Verwaltung zurückzuführen. Der Trennungsschmerz ist offenbar groß, wenn es darum geht, dem Papier vollständig Lebewohl zu sagen. Insbesondere das so genannte Ersetzende Scannen von Dokumenten bereitet vielen Verantwortlichen nach wie vor Kopfzerbrechen. Verträge, Verwaltungsakten, Zulassungsunterlagen oder Prüfprotokolle: Welchen Schutzbedarf haben diese Dokumente und wie kann gewährleistet werden, dass die Originale anschließend in den Aktenvernichter wandern dürfen, ohne dass die Beweiskraft gleich mit zerkleinert wird?
Die Auswahl der richtigen IT-Lösungen, allen voran einer leistungsfähigen E-Akte, ist bei der erfolgreichen digitalen Transformation deutscher Behörden von zentraler Bedeutung. Doch welche Anforderungen muss eine entsprechende Software erfüllen? Eine grundlegende Anforderung an eine auf die Bedürfnisse von Behörden zugeschnittene E-Akte ist, dass sie dem Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit folgt. Diesem liegt das DOMEA-Konzept aus dem Jahr 1999 zugrunde, welches einen ersten Versuch darstellte, die elektronische Verwaltungsarbeit auszubauen und mittlerweile vom genannten Organisationskonzept abgelöst wurde.

Benutzeroberfläche braucht gewohnte Begrifflichkeiten

Um optimale Abläufe in einer Kommune zu garantieren, muss die E-Akte intuitiv bedienbar sein und bewährte Verwaltungsprozesse reibungslos unterstützen. Intuitiv bedeutet auch, dass die Benutzeroberfläche die gewohnten Begrifflichkeiten aus der Behörde abbildet, um Missverständnisse und lange Einarbeitungszeiten zu vermeiden. Zudem unterstützt die E-Akte das Ersetzende Scannen nach TR-RESISCAN und die TR-ESOR-konforme Langzeitspeicherung, damit Belege vertrauenswürdig und integer erstellt, bearbeitet und archiviert werden können. Eine E-Akte muss zudem einfach an bestehende Fachverfahren anzubinden und leicht in heterogene IT-Landschaften zu integrieren sein, damit verschiedene Abteilungen und Behörden optimal zusammenarbeiten können. Gute Lösungen sind darüber hinaus modular gestaltet und in der Lage mitzuwachsen, wenn sich das organisatorische und rechtliche Umfeld ändert.
Wie der Datenaustausch von Akten, Dokumenten, Vorgängen und weiteren dazugehörigen Daten zwischen verschiedenen Systemen in der Verwaltung vonstattengeht, ist im Standard XDOMEA festgelegt. Eine E-Akte, die den Anspruch erfüllen soll, alle für Behörden nötigen Funktionen vollumfänglich zur Verfügung zu stellen, muss diesen Standard zwingend erfüllen. Eine weitere wichtige Anforderung an eine E-Akte ist, dass sie jederzeit Zugriff auf wichtige Informationen erlaubt. Dabei darf es keine Rolle spielen, aus welcher Arbeitsumgebung heraus die Information aufgerufen werden soll. Eine effektive Multi-Client-Strategie macht dies möglich. Ein zusätzlich entscheidender Punkt: Auch Menschen mit Einschränkungen müssen effizient mit einer E-Akte arbeiten können. Deshalb stehen Anwendungen im Fokus, die eine weitreichende Barrierefreiheit bieten, um Inklusion erfolgreich umzusetzen.

Faktor Mensch darf nicht vernachlässigt werden

Eine konsequente Digitalisierung von Verwaltungsprozessen findet in den meisten deutschen Behörden bisher nicht statt. Doch jeder Weg beginnt mit einem ersten Schritt. Die Einführung einer leistungsfähigen E-Akte-Lösung bedeutet eben diesen ersten Schritt in eine digitale Zukunft. Um jedoch von Beginn an eine hohe Akzeptanz der Mitarbeiter im Rahmen von Digitalisierungsprojekten zu erreichen, muss eine Software intuitiv bedienbar sein und sich in bestehende und über Jahre verinnerlichte Prozesse nahtlos einfügen. Zugleich sollte sie sämtliche rechtliche und regulatorische Rahmenbedingungen erfüllen und – das ist zentral – eine spürbare Zeitersparnis für alle Beteiligten bringen.
Die Vereinfachung von Prozessabläufen in der Verwaltung auf Basis von digitalen Lösungen muss für die Anwender unmittelbar spürbar sein. Sonst ist die digitale Transformation zum Scheitern verurteilt. Die vollständige Umstellung von analog auf digital braucht mehr als die bloße Einführung einer neuen Software. Der Faktor Mensch darf nicht vernachlässigt werden. Um erfolgreich zu sein, müssen alle Mitarbeiter, von der Führungskraft bis hin zum Sachbearbeiter, von der Sinnhaftigkeit der digitalen Transformation überzeugt sein.

()

Dieser Beitrag ist in der Januar-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt E-Akte erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Dokumenten-Management, E-Akte, E-Government-Gesetz,