

Dauerhafte Aufgabe

[24.02.2020] Die Einführung eines Dokumenten- und Vorgangsbearbeitungssystems stellt die Kommunen vor eine große Herausforderung. Der Landkreis Schweinfurt setzt im Projektverlauf auf einen Fünf-Punkte-Plan sowie auf nachhaltige Qualitätssicherung.

Ein Dokumenten-Management-System (DMS) bringt für die Mitarbeiter, die täglich ihre Aufgaben damit bewältigen, einige Vorteile mit sich, insbesondere einen schnellen, zeit- und ortsunabhängigen Informationszugriff, eine bessere Durchsuchbarkeit sowie eine erhöhte Auskunftsfähigkeit. Die Einführung eines Enterprise-Content-Management-Systems (ECM) ist dabei als ein organisatorisches Projekt einzustufen, da der Großteil des Implementierungsprozesses in der Umsetzung und Optimierung von Arbeitsabläufen liegt.

Zwangsläufig muss sich jede Behörde mit der Realisierung der digitalen Abläufe beschäftigen, da diese die Grundlage für eine medienbruchfreie Verwaltung bilden. Im Lichte der Anforderungen der E-Government-Gesetze der Länder sowie des Onlinezugangsgesetzes (OZG) rufen angepasste Abläufe zwangsläufig Synergieeffekte bei der Erledigung der Aufgaben hervor.

Fünf-Punkte-Plan

Im Landkreis Schweinfurt kommt das ECM-System enaio der Firma Optimal Systems zum Einsatz. Die Betreuung und der Ausbau werden von zwei Mitarbeitern in technischer und organisatorischer Hinsicht realisiert. Dem zugrunde liegt eine kurz-, mittel- und langfristige Planung, um insbesondere Projekte, die den Einsatz von Externen bedürfen, frühzeitig zu berücksichtigen.

Die Herausforderung bei der Umsetzung eines E-Akte-Projekts besteht in der Standardisierung der Dokumentenablage. Um den verschiedenen Anforderungen gerecht zu werden, hat sich bei der Realisierung ein Fünf-Punkte-Plan manifestiert. Dieser besteht aus einem Vorstellungstermin, der Festlegung der Grundanforderungen, der Konzeptionierung, der Schulung und schlussendlich der Qualitätssicherung. Durch die Anpassung von Arbeitsprozessen stehen insbesondere die betroffenen Mitarbeiter im Mittelpunkt. Haben diese bisher noch keinen Bezug zu ECM-Systemen, empfiehlt es sich im ersten Schritt die Basisfunktionen und künftigen Möglichkeiten in einem gemeinsamen Termin zu veranschaulichen.

Grundlegende Anforderungen definieren

In der Folge sind gemeinsam die grundlegenden Anforderungen zu erörtern. Welche Berechtigungsgruppen müssen implementiert werden? Wird Hardware wie beispielsweise ein Arbeitsplatz-Scanner oder ein zweiter Bildschirm benötigt? Sollen Schnittstellen zu Fachverfahren implementiert werden? Wer sind im Projektverlauf die konkreten organisatorischen Ansprechpartner, und wie kann die Einführung zeitlich eingeplant werden?

Der wichtigste Projektschritt liegt in der Konzeptionierung der Umsetzung. Hierbei werden nach Bedarf durch Strukturanalysen, Hospitationen und/oder Workshops die Besonderheiten der einzelnen Organisationen beleuchtet. Die Ergebnisse werden in einem Konzeptpapier zusammengefasst, in welchem insbesondere die künftige Ablagestruktur für alle Beteiligten festgehalten wird. Das Papier dient darüber hinaus dem automatischen Import der festgelegten Vorgänge. Mit diesem eigens entwickelten Prozess

werden die zuvor bereitgestellten Vorgänge, sprich Ordner, samt Indexdaten automatisch angelegt, sodass händische Arbeiten in der Übergangsphase minimiert werden. Dies stellt im Projekt einen wesentlichen Bestandteil des Change Managements dar, da die Beschäftigten neben der neuen Software nicht auch noch mit manuellen Tätigkeiten belastet werden.

Zeit für Übungen einplanen

Im vorletzten Projektschritt werden die Mitarbeiter im Umgang mit dem ECM-System enaio geschult. Diese Schulung wird intern abgehalten und konkretisiert inhaltlich die Erkenntnisse aus dem Konzeptionierungsschritt. Somit können die künftigen Abläufe und individuellen Bedürfnisse der Organisationseinheit in der Schulung praxisnah vermittelt werden. Durch die Aufteilung in die Module Grund- und Aufbauschulung soll neben der Menge der Fertigkeiten auch ausreichend Zeit für Übungen gewährt werden. Direkt nach Abschluss der Schulungen beginnt der Echtbetrieb in der Organisationseinheit, um die erlernten Fähigkeiten unmittelbar im Arbeitsalltag umzusetzen.

Qualitätssicherung nach drei Jahren

Im letzten Projektschritt wird sechs bis zehn Wochen nach Beginn des Echtbetriebs ein gemeinsamer Qualitätssicherungstermin abgehalten. Dabei lässt man die ersten Wochen Revue passieren, um möglichen Fehlentwicklungen schnellstmöglich entgegenzutreten. Grundlage für diesen Termin sind eine Analyse des Arbeits- und Ablageergebnisses sowie ein eigens konzipierter Fragebogen, um gezielt bei allen Mitarbeitern Kennzahlen wie beispielsweise Zufriedenheit, Nutzerverhalten und die eingesetzten Funktionen abzufragen. Bei dem Termin werden die Erkenntnisse dann vorgestellt und gemeinsam besprochen. Daraus werden bei Bedarf konkrete Zielvorgaben geschlossen, um die Qualität des Projekts nachhaltig auf einem hohen Level zu halten. Die Ergebnisse der Besprechung werden anschließend für alle Beteiligten nachvollziehbar an die Organisationseinheit übergeben.

Der Abschluss eines Einführungsprojekts ist nicht gleichbedeutend mit einer endgültigen Festlegung der Prozesse. Vielmehr ist die tägliche Arbeit mit und an der Ablagestruktur eine dauerhafte Aufgabe, die nur durch Zusammenarbeit der Führungskräfte und Mitarbeiter funktionieren kann. Um hier auch in unterstützender Form zu agieren, erfolgt spätestens nach einem Zeitraum von drei Jahren eine weitere Qualitätssicherung, um die implementierten Prozesse zu überprüfen und falls nötig, die Struktur an neue Anforderungen anzupassen.

Implementierung einer Videoplattform geplant

Um die Qualität des Umgangs mit dem DMS auch weiterhin nachhaltig auf einem hohen Niveau zu halten, können nicht nur neue Mitarbeiter am internen Schulungsprogramm teilnehmen. Ziel ist es, die verschiedenen Features zu erlernen oder die vorhandene Wissensbasis zu stärken. Dieses Schulungsprogramm besteht ebenfalls aus einer Grund- und einer Aufbauschulung und wird künftig durch weitere Spezialschulungen ergänzt.

Um den Nutzern eine weitere Hilfe zu bieten, wurde im DMS ein Hilfen- und Anleitungsbereich eingerichtet, in welchem neben eigens und auf die Bedürfnisse der Organisation zugeschnittenen Anleitungen auch verschiedene Tipps & Tricks in der alltäglichen Anwendung hinterlegt sind. Darüber hinaus ist die Implementierung einer Videoplattform geplant, die neben Inhalten zum DMS, auch weitere Angebote rund um das Thema IT beinhalten soll.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Februar 2020 von Kommune21 im Schwerpunkt Dokumenten-Management erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Dokumenten-Management, Kreis Schweinfurt, DMS, ECM