

## REPORT

# Dokumente digital verwalten

**[14.09.2009] Briefe und andere Schriftstücke werden zwar auf absehbare Zeit ein fester Bestandteil der Verwaltungsarbeit bleiben – immer mehr Vorgänge werden aber zumindest teilweise elektronisch abgewickelt. Management und Archivierung von digitalem Schriftgut werden für Kommunen deshalb zu einem immer wichtigeren Thema.**

Das papierlose Büro wird wohl auch in den kommenden Jahren nicht Realität werden. Dass Akten, Vorgänge und Dokumente in elektronischer Form vorliegen, gehört in vielen Kommunen aber bereits zum Alltag, schließlich werden immer mehr Verwaltungsservices online angeboten. Dokumenten-Management- und Vorgangsbearbeitungssysteme (DMS / VBS) sind grundlegende Komponenten für E-Government-Plattformen und können vor allem bei einem verwaltungsweiten Einsatz zur Optimierung von Prozessen beitragen. Häufig werden Dokumenten-Management-Systeme aber nur in ausgewählten Fachbereichen einer Verwaltung eingesetzt. Solche Insellösungen verhindern eine medienbruchfreie Prozessdurchführung sowie die Vernetzung aller am Prozess beteiligten Einheiten und begrenzen somit den Ausbau des E-Government-Angebots. Zudem können Wirtschaftlichkeitspotenziale nicht in Gänze erschlossen werden.

### Sparen mit DMS

Den Nutzen und die Wirtschaftlichkeit von Digitalem Schriftgut-Management hat die Deutsche Post im Rahmen einer Studie gemeinsam mit dem Kreis Soest, der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt), der Unternehmensberatung b.i.t.consult sowie dem kommunalen IT-Dienstleister KDVZ Citkomm untersucht. Die Ergebnisse sind nach Angaben von Hans-Jörg Frick, Vertriebsleiter E-Government bei der Deutschen Post, eindeutig: Digitales Schriftgut-Management, also die IT-basierte Optimierung des gesamten Schriftgut-Durchlaufs vom Posteingang über die einzelnen Fachprozesse bis zum Postausgang, rechnet sich. Allerdings reiche es nicht aus, die technische Seite isoliert zu betrachten. Hans-Jörg Frick: „Wirklich durchschlagende Effekte im Hinblick auf Kosten und Effizienz lassen sich nur erzielen, wenn die Verwaltungen zu einer grundlegenden Neugestaltung von Prozessen bereit sind.“ Um wirklich signifikante Einsparungen zu realisieren, müssten langfristig die gesamten internen Prozesse der Verwaltung elektronisch abgebildet werden, was eine intelligente Verknüpfung von Technik und Organisation erfordere.

Bis sich die Investitionskosten für die Einführung eines Digitalen Schriftgut-Managements amortisiert haben, dauert es laut der Studie je nach Szenario zwei bis drei Jahre. Bei der ausschließlichen Einführung einer digitalen Eingangspostbearbeitung steigen die Prozesskosten sogar um etwa fünf Prozent an. Wird diese Maßnahme jedoch um einen digitalen Postausgang im Sinne einer optimierten Drucklösung ergänzt, sinkt der Aufwand um 23 Prozent der bisherigen Kosten. Aber erst ein komplett elektronischer Fachprozess führt zu den gewünschten hohen Einsparungen von bis zu 77 Prozent.

### Landeseinheitliche Lösung

Von diesen Wirtschaftlichkeitseffekten wollen Kommunen in Rheinland-Pfalz und im Saarland durch die Einführung eines einheitlichen Dokumenten-Management-Systems profitieren. Der Zweckverband Elektronische Verwaltung für saarländische Kommunen (eGo-Saar) und der rheinland-pfälzische IT-

Dienstleister KommWis haben gemeinsam die Software MACH InformationManager beschafft und werden in Zukunft auch bei der Betreuung und Weiterentwicklung der Lösung zusammenarbeiten. Derzeit wird an der Umsetzung einer bundeseinheitlichen Fachverfahrensschnittstelle auf Basis des Datenaustauschstandards XDomea 2.0 gearbeitet, um künftig aus jedem Fachverfahren heraus elektronisches Schriftgut im DMS speichern zu können. Laut eGo-Saar-Geschäftsführer Wilhelm Schmitt nützt das gemeinsame Vorgehen allen Kommunen: „Damit können unsere Mitglieder in über 90 Prozent der Anwendungsfälle auf ein komplexes Produkt zurückgreifen, ohne dass zusätzliche Individualentwicklungen erforderlich sind.“

In Rheinland-Pfalz sind vor Kurzem die ersten Pilotkommunen in den Produktivbetrieb gestartet, darunter Neustadt an der Weinstraße: In der Abteilung Finanzen werden innerhalb des Sachgebiets Steuern rund 20.000 Akten aus dem Bereich Grundbesitzabgaben digitalisiert. Das vorhandene Schriftgut lässt sich nach dem Einscannen automatisiert personenbezogenen Akten zuordnen und die Erfassung damit wesentlich beschleunigen. Mithilfe des DMS sollen zudem kürzere Recherche- und Suchzeiten sowie ein zeit- und ortsunabhängiger Zugriff auf die Akten erreicht werden. Auf die elektronische Aktenführung stellt auch die Gemeinde Kandel (15.000 Einwohner) um. Sie setzt das System ebenfalls zunächst in der Finanzabteilung ein, um beispielsweise Zahlungsanordnungen digital zu archivieren.

Je kleiner, desto lohnender

Dass Dokumenten-Management nicht nur ein Thema für größere Kommunen ist, zeigen die Ergebnisse einer interkommunalen Praxisanalyse im niedersächsischen Kreis Harburg, an der sich die Samtgemeinde Jesteburg (10.000 Einwohner) sowie die Gemeinden Neu Wulmstorf (21.000 Einwohner) und Seevetal (41.000 Einwohner) beteiligt haben. Das Projekt wurde von der Deutschen Post gemeinsam mit dem Niedersächsischen Städte- und Gemeindebund initiiert. Die Untersuchung ergab, dass gerade kleine Gemeinden pro Mitarbeiter deutlich mehr Schriftgut bewältigen müssen. Dabei lassen sich die Bereiche, in denen die Einführung eines Dokumenten-Management-Systems besonders schnelle und nachhaltige Wirkung verspricht, gut identifizieren, da ein großer Teil des Schriftguts auf wenige Produktbereiche entfällt.

Dass sich insbesondere die standardisierten Vorgänge in einer Gemeindeverwaltung für die elektronische Bearbeitung eignen, kann Josef Brunner, Bürgermeister der 4.000-Einwohner-Gemeinde Meeder im oberfränkischen Landkreis Coburg, bestätigen. „Gerade dort, wo Personalressourcen knapp sind, lässt sich die Produktivität mithilfe eines solchen Systems überproportional steigern“, so Brunner. Seit Einführung eines DMS könne die Meeder Verwaltung Vorgänge erheblich schneller bearbeiten. Auch der Suchaufwand für Dokumente hat sich laut Josef Brunner stark verringert.

#### Digitales Archiv

Um eine einfache Wiederauffindbarkeit von Dokumenten und Vorgängen zu gewährleisten, sollten Kommunen bereits bei der Einführung eines DMS die Struktur des elektronischen Archivs mitbedenken. Das Thema Langzeitarchivierung spielt dabei allein aufgrund gesetzlicher Vorgaben zu Aufbewahrungsfristen und der Rechenschaftspflicht der öffentlichen Verwaltung eine Rolle. Neben passender Soft- und Hardware ist es wichtig, genau zu definieren, welche Daten in welcher Form zu archivieren sind. So sind unter anderem die in der Verwaltung eingesetzten Fachverfahren zu ermitteln und daraufhin zu überprüfen, ob dort archivwürdige Daten anfallen, wie lange diese aufzubewahren sind, welche Datensätze oder -felder konkret in das Archiv übernommen werden sollen und welche weiteren Informationen notwendig sind, um die Daten dauerhaft verständlich halten zu können. In ähnlicher Weise sind die Daten aus Dokumenten-Management-Systemen zu überprüfen. Unterstützung bei der Archivierung bietet der Datenaustauschstandard XDomea 2.0. Er ermöglicht es nicht

nur, den Aktenplan einer Behörde zu hinterlegen – ein wichtiges Hilfsmittel für die Ordnung und Erschließung von Dokumenten –, mithilfe des Standards können außerdem alle aus archivischer Sicht erforderlichen, technischen, behördlichen und inhaltlichen Metadaten in einem automatisierten Prozess erfasst und an das Archiv übermittelt werden.

Bei der Umstellung auf eine elektronische Dokumenten- und Vorgangsbearbeitung sind von den Kommunen also finanzielle und organisatorische Herausforderungen zu bewältigen. Dass sich die Mühe lohnt, zeigen die Erfahrungen von Kommunen, die den Schritt gewagt haben. In der nordrhein-westfälischen Stadt Olpe beispielsweise, die vor rund fünf Jahren ein verwaltungsweites Dokumenten-Management-System eingeführt hat, ist man inzwischen überzeugt, dass die Ansprüche an eine moderne Dienstleistungsverwaltung ohne DMS nicht zu erfüllen sind. Hauptamtsleiter Georg Schnüttgen meint: „Mit DMS spielt man in einer anderen Liga.“

(bs)

Stichwörter: Dokumenten-Management, Dokumenten-Management, Dokumenten-Management-Systeme (DMS), Digitalisierung, XDomea, Deutsche Post, Meeder, Kreis Soest, Olpe