

Ausgedruckte e-Mails

von U. Kampffmeyer

Das Ziel einer modernen Verwaltung lässt sich schwerlich ohne elektronische Archivierung erreichen. Dokumenten-Management-Systeme sind daher unverzichtbar für die Optimierung interner Abläufe.

Wissensmanagement gibt es seit über 100.000 Jahren, Dokumentenmanagement seit 6.000 Jahren, elektronisches Dokumentenmanagement erst seit 25 Jahren. Der Umgang mit Dokumenten ist nicht neu, nur die Methoden haben sich geändert. Besonders in den letzten Jahren ist viel Bewegung in das Thema gekommen. Neue Standards, rechtliche Anerkennung von elektronischen Dokumenten, ausgereifte Produkte – aber auch Verunsicherung zur Überlebensfähigkeit von Produkten und Anbietern. Dokumenten-Technologien lassen sich besonders gut in Organisationen einsetzen, die mit „virtuellen Gütern handeln“, deren Tätigkeit auf Informationen beruht und deren Handeln sich in Information niederschlägt. Gerade Verwaltungen gehören zur bevorzugten Zielgruppe, die öffentliche Verwaltung nicht ausgenommen. Fanden sich hier in der Vergangenheit nur Einzelbeispiele des Einsatzes von elektronischer Archivierung, Dokumentenmanagement und Workflow, so hat sich in den letzten drei Jahren die Szene grundlegend geändert. Die öffentliche Verwaltung gilt heute als eine der treibenden Kräfte beim Einsatz moderner DRT, also Document Related Technologies, wie man heute



Dokumentenmanagement: Elektronifizierung statt Papier.

die unterschiedlichen Systemkategorien zusammenfasst. Einer der wichtigsten Motoren ist dabei das Thema e-Government, Speerspitze der Entwicklung in Deutschland die BundOnline2005-Initiative.

Die meisten e-Government-Projekte zielen auf die Kommunikation der Verwaltung mit Bürgern, Unternehmen, Verbänden, anderen Dienststellen und Dritten im Außenverhältnis. Das Thema e-Government selbst ist vielfältig wie die Politik, Legislative, Judikative und Verwaltung auf den unterschiedlichsten Ebenen. Jeder der Bereiche hat zudem unterschiedliche Anforderungen. Hinzu kommen Medienbrüche auf den verschiedenen Verwaltungsebenen. Die Anforderungen lassen sich nicht über

einen Kamm scheren – eine Lösung für eine Kommune wird sich immer von der einer Ministerialbürokratie unterscheiden. Zudem gibt es die Zuständigkeitsschranken zwischen den einzelnen Behörden, Dezernaten, Abteilungen und Bereichen in den Verwaltungen. Hinzu kommt noch der Zielgruppenkonflikt: Richtet sich das Angebot an andere Verwaltungen, an den Bürger oder an Unternehmen der freien Wirtschaft?

Für Wirtschaftsunternehmen ist die Online-Kommunikation mit den Behörden von viel größerem Interesse – bei Anträgen, Abrechnungen, Prüfungen, Genehmigungen und vielem mehr. e-Government-Lösungen können hier zunehmend auch eine Mittlerrolle

zwischen den unterschiedlichen Prozessbeteiligten wahrnehmen, die Neutralität, Sicherheit und Vertraulichkeit garantieren kann. Zum elektronischen „Mitregieren“ ist der Weg jedoch noch weit. Der Zugriff auf die elektronischen Archive der politischen Gremien und der Verwaltungen steckt noch in den Kinderschuhen.

Die bisherige „Elektronifizierung“ von Behörden, Gerichten, Parlamenten und Verwaltungen spielte sich bis Anfang der 90er-Jahre häufig auf der Ebene der „Einzelschicksale“ ab. Jede Bundesbehörde, jedes Bundesland, jede Kommune erlaubte sich ihre eigenen Entwicklungen. Nur wenige zentrale Verfahren waren durchgängig. Ihr Manko: jahrzehntelang entwickelt, konnten sie mit den neuen technologischen Entwicklungen nicht Schritt halten. Das Internet, Customer Relationship Management, moderne Planungs- und Abrechnungssoftware, Dokumentenmanagement und Workflow waren Themen, die entweder an der Beharrlichkeit der Verwaltungen, an mangelndem Geld oder an der fehlenden Umsetzungskraft scheiterten. Die öffentliche Verwaltung galt bis vor kurzem bei den IT-Anbietern als schwieriger Markt mit aufwändigen Ausschreibungsverfahren, geringen Tagessätzen und festgefahrenen Strukturen. Dies hat sich geändert: e-Government wird heute als einer der Treiber bei der Entwicklung moderner IT-Lösungen angesehen.

Die Initialzündung BundOnline 2005 hat zumindest eines erreicht: Die Menge an verfügbaren standardisierten Softwarelösungen, wie etwa Portale für die öffentliche Verwaltung, ist sprunghaft gestiegen.

Durch die DOMEA-Zertifizierung wird die Vereinheitlichung der internen Verwaltung vorangetrieben, durch die „Standards und Architekturen für E-Government Anwendungen“ (SAGA) werden zumindest auf einer hohen Ebene die Voraussetzungen für einheitliche Lösungen geschaffen. Softwareprodukte entsprechend der DOMEA-Spezifikation zielen dabei auf die Verbesserung der internen Prozesse – Vereinheitlichung der Registaturen, elektronische Aktenführung und Vorgangsbearbeitung. SAGA dagegen soll die Plattform werden für diejenigen Dienstleistungen, die Dritten über das Internet angeboten werden. Die Wahl eines Produktes, das dem DOMEA-Standard entspricht, erleichtert zumindest die Systemauswahl, da zahlreiche Funktionskomponenten im Zertifizierungsverfahren geprüft werden. Die Liste der zertifizierten Anbieter kann bei der Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung (KBSt) im Bundesinnenministeriums angefordert werden. Aber auch auf europäischer Ebene schreitet die Standardisierung voran. Ein gutes Beispiel hierfür ist MoReq, die Model Requirements für elektronisches Dokumenten- und Records Management des DLM-Forums der Europäischen Kommission. Immer mehr Software- und Lösungsanbieter unterstützen solche Standards.

Jedoch muss auch die Verwaltung organisatorisch mitziehen. Die Kommunikation darf nicht auf der Webseite in einer e-Mail enden, die ausgedruckt in einer Gittermappe wie bisher durch die Behördengänge geschoben wird. Die interne Kommunikation muss auf elektronische

Vorgangsbearbeitung umgestellt werden. Neben den technologischen Herausforderungen hat dies gravierende Konsequenzen für die interne Organisation, Verwaltungsrichtlinien, Zuständigkeiten und Arbeitsprozesse. Da die interne Optimierung nicht so publikumswirksam wie eine schöne neue Portal-Webseite, drohen viele Online-Verfahren hier stecken zubleiben. Ohne eine umfassende und konsequente Verwaltungsreform lassen sich jedoch weder die erstrebte Akzeptanz noch die erhofften Effizienzpotenziale erreichen.

Immerhin steht Deutschland derzeit im europäischen Vergleich ganz gut dar – und wenn man parallel zum Einsatz von Informationstechnologie auch die Entbürokratisierung vorantreibt, haben wir gute Chancen, noch in diesem Jahrzehnt eine effizientere, sparsame, kundenfreundlichere und schnellere Verwaltung zu schaffen. Die Tage des „Homo Buerocraticus“ sind dann gezählt.

Dr. Ulrich Kampffmeyer ist Geschäftsführer der PROJECT CONSULT Unternehmensberatung in Hamburg. Seit März 2002 ist er Mitglied des Vorstands im AIIM, dem internationalen Fachverband für Anbieter und Anwender von Dokumenten- und e-Business-Technologien.

Web-Service

- **www.kbst.bund.de**
(Bestellmöglichkeit der Liste: DOMEA-zertifizierte Anbieter)
- **www.projekt-consult.de**
(Informationen zu den Model Requirements des DLM-Forums)

Diese Links finden Sie auch unter www.kommune21.de.