



Whitepaper zur „Einführung der E-Akte“



Inhaltsverzeichnis



1.0 Vor der Einführung der E-Akte

1.1 Vor der Einführung der E-Akte: Vorteile kommunizieren

1.2 Vorgehensmodelle für die Einführung der E-Akte

1.3 Vorgehen nach Plan

1.4 Motivation zur Einführung elektronischer Akten

1.5 Zukunftssicherheit der E-Akte

1.6 Elektronische Akte: eine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

1.7 Ökonomische Betrachtung der E-Akte: qualitativ und quantitativ

1.8 Elektronische Akte: Kosten für die Einführung

1.9 Standardisierung versus Individualismus

1.10 Fazit: Was ist vor der Einführung der E-Akte zu beachten?

2.0 Nun aber los. Die E-Akte kommt!

2.1 Festlegung der strategischen Ziele

2.2 Herangehensweise definieren

2.3 Einbeziehen der beteiligten Stellen

2.4 Definition von Pilotbereichen

2.5 Die Finanzierung muss stehen

2.6 Informationsfluss sicherstellen

2.7 E-Akte und IT-Sicherheit

2.8 Bitte beachten: Weitere Aspekte für die Einführung der E-Akte

3.0 Impressum

1.0 Vor der Einführung der E-Akte

Die elektronische Akte (E-Akte) verändert die gewohnten Arbeitsweisen, weshalb ihre Einführung gut vorbereitet werden sollte. Eine sorgfältige Planung bürgt für den Erfolg, der Geld- und Personaleinsatz muss kalkuliert werden. Was sollten Behörden und Unternehmen dabei beachten, wie steht es um die Veränderungsbereitschaft ihrer Mitarbeiter, wie stellt sich die Situation vor der Einführung der E-Akte dar?

1.1 Vor der Einführung der E-Akte: Vorteile kommunizieren

Die elektronische Akte zwingt die Unternehmen zu einer Umstellung, doch sie generiert viele Vorteile. Diese sollten Abteilungsleiter gegenüber ihren Mitarbeitern kommunizieren. Immerhin können mit der E-Akte verteilt vorliegende Informationen zusammengeführt und blitzschnell gefunden werden, darunter E-Mails, Notizen, Termine und Dokumente. Dabei ist die E-Akte kein Selbstzweck. Jede Verwaltung muss vor ihrer Einführung die Ziele festlegen, die damit zu erreichen sind. Das wären unter anderem

- kürzere Durchlaufzeiten,
- eine höhere Verfügbarkeit,
- Platzersparnis,
- mobiles Arbeiten,
- die digitale Vorgangsbearbeitung (sogenannter E-Vorgang) und damit
- die elektronische Gestaltung von Verwaltungsprozessen.

Vor der Einführung der elektronischen Akte sind aus unterschiedlichen Richtungen Widerstände zu erwarten, die eine Verwaltungsleitung überwinden muss. Sie fragt sich selbst, worin der Nutzen liegen könnte und warum ausgerechnet jetzt dieses Projekt so wichtig ist, wo es doch diverse andere Aufgaben gibt. Die Mitarbeiter dürften einwenden, dass die Papierakte viel sicherer und leichter zu handhaben sei. Haushälter argumentieren mit den hohen Kosten des Projekts, wobei Effekte erst mittel- oder langfristig einsetzen. Daher gilt eine gute Vorbereitung der E-Akte als unerlässlich. Ihre Einführung muss aus unterschiedlichen Perspektiven betrachtet werden, die den denkbaren Nutzen einbeziehen. Ein Standpunkt erscheint als essenziell: Trotz des Software-Einsatzes geht es nicht in erster Linie um ein IT-Projekt, vielmehr sind die Organisationsverantwortlichen in die Pflicht zu nehmen. Die IT ist bei der Einführung nur ein Mittel zum Zweck, wenn auch ein elementares. Wichtig sind die klare Strategie, volle Unterstützung durch Verwaltungsleiter, sorgfältige Planung von Geld- und Personalbedarfen sowie die Veränderungsbereitschaft aller Betroffenen.



1.2 Vorgehensmodelle für die Einführung der E-Akte

Die Einführung kann mit unterschiedlichen Vorgehensmodellen erfolgen. Diese weisen unterschiedliche Vor- und Nachteile auf. Prinzipiell lassen sich das

- prozessorientierte,
- das an Organisationseinheiten orientierte und
- das verwaltungsübergreifende

Vorgehen unterscheiden. Welcher Ansatz am erfolgreichsten ist, hängt von der Situation am Arbeitsort ab. Es empfiehlt sich, vor der Einführung der elektronischen Akte die Bereiche zu identifizieren, in denen am schnellsten große Mehrwerte zu erzielen sind. Das erhöht die Akzeptanz bei den Mitarbeitern inklusive der wichtigen Führungskräfte. Für das Projekt übernehmen technische und mit der Verwaltung beauftragte MitarbeiterInnen gleichermaßen die Verantwortung. Die Organisationsverantwortlichen legen vor der E-Akten Einführung zusammen mit den Technikexperten in Abstimmung mit Entscheidern die konkreten Strategien und Ziele fest. Es gilt dabei auch, bisherige Prozesse und bestehende Verwaltungshierarchien zu überdenken. Sie können durch die Einführung der E-Akte optimiert werden. Bei der Erarbeitung von Einführungsstrategien ist es ratsam, neben der Betrachtung der aktuellen Aufgaben ein Stufenkonzept für künftige Ziele zu entwickeln - auf kurze, mittlere und lange Sicht. Bei der Finanzplanung ist zu beachten, dass nicht nur die IT Geld kostet, sondern für so ein Projekt erhebliche Personalressourcen erforderlich sind. Beteiligt sind Projektmitarbeiter (Fachleute aus den Aufgabenbereichen) und ebenso IT-, Organisations- und Personalexperten. Die Mitarbeiter brauchen Zeit für das Training der neuen Prozesse. Die elektronische Akte wird sich künftig erheblich auf Arbeitsgewohnheiten der Mitarbeiter auswirken. Diese müssen daher entsprechend vorbereitet werden, in den ersten Wochen benötigen sie vielfach eine mehr oder weniger umfängliche Begleitung. In den meisten Verwaltungen herrscht eine hohe Arbeitsbelastung, Personal fehlt hingegen. Allein aus diesem Grund stehen die Mitarbeiter naturgemäß der Einführung neuer IT-Systeme und damit veränderter Arbeitsweisen skeptisch gegenüber. Das aktive Veränderungsmanagement wird die Beschäftigten und ihre Interessenvertretung frühzeitig einbeziehen und über Projektziele und -planungen informieren.

1.3 Vorgehen nach Plan

Voraussetzung für die allgemeine Akzeptanz von IT-Systemen ist die funktionsfähige Technik. Wenn das eingesetzte System ausreichend leistungsfähig ist und sich gut bedienen lässt, wird es die Zufriedenheit aller Anwender deutlich erhöhen. Außerdem muss es mit den sonstigen Komponenten der Bürokommunikation gut kooperieren. Weitere wichtige Punkte sind die Ergonomie, ein guter Online-Support und in diesem Rahmen kurze Antwortzeiten. Gerade am Anfang ist der Support überaus wichtig. Die anwendende Verwaltung muss zudem die nötige Infrastruktur vorhalten. Zu Testzwecken kann eine Umgebung als Abbild der realen Arbeitsumgebung geschaffen werden, in welcher sich die neue IT bewähren muss. Das dient der Qualitätssicherung. Dort können Fehler nachgestellt und anschließend - bei fehlerfreiem Lauf - Freigaben erteilt werden. Die wichtigsten Punkte für den eigenen Projektfahrplan sind:

- Ziele festlegen
- Projektansatz auswählen
- Commitment von Entscheidern einholen
- Mitarbeiter vorbereiten
- Förderer und Skeptiker erkennen
- Pilotbereiche definieren
- Finanzierung sichern
- Personalressourcen bereitstellen
- Rechtsrahmen beachten
- Berichtswesen aufbauen

Die Einhaltung des Datenschutzes und der erforderlichen Maßnahmen zur IT-Sicherheit ist essenziell. Eine Reihe weiterer Themen kommt ebenfalls auf die Vorhabenträger zu. Bei der Einführung der E-Akte sind Mut und Frustrationstoleranz aller Akteure erforderlich, bis endlich der Nutzen der elektronischen Akte für die Beteiligten erkennbar ist. Die Bundesarbeitsgemeinschaft kommunaler Dienstleister *Vitako* hat eine Handreichung veröffentlicht, an deren Ausarbeitung kommunale Praktiker beteiligt waren. In diesem Papier stehen knappe, aber sehr konkrete Hinweise zur Prozedur, auch Sicherheits- und Wirtschaftlichkeitsfragen werden behandelt. Daneben gibt es eine Erläuterung wichtiger Umsetzungsbausteine und weiterführende Links.

1.4 Motivation zur Einführung elektronischer Akten

Was so selbstverständlich klingt - von Papier- zu E-Akten - ist in der Praxis kein homogener Prozess, denn in öffentlichen Verwaltungen ist längst nicht mehr alles Papier. Zurzeit (2017) werden Dokumente sowohl in Papierform als auch elektronisch be- und verarbeitet. Jedoch ist eindeutig zu konstatieren, dass sich eine Kultur der vollkommenen E-Akte noch lange nicht entwickelt hat. Sie bringt aber viele Vorteile, denn erst elektronische Akten können problemlos und komfortabel ämterübergreifend genutzt und für andere Interessenten und Berechtigte elektronisch zugänglich gemacht werden. Auch innerhalb einer Behörde schafft die E-Akte große Erleichterungen. Bisher nutzen die einzelnen Abteilungen vieler Verwaltungen unter einem Dach nicht einheitliche IT-Infrastrukturen. Ämter und Fachbereiche arbeiten mit unterschiedlicher Büro-Software sowie mit verschiedenen Mailsystemen. Das erschwert die organisationsweite elektronische Bearbeitung. Festzustellende Defizite sind unter anderem:

- Papierakten sind ungeordnet und/oder unvollständig.
- Es liegen einige Teile der Akte digital, andere auf Papier vor.
- E-Akten sind unvollständig oder redundant, da sie für verschiedene Zwecke kopiert wurden.
- Der authentische Datenbestand ist unklar.
- Die elektronischen Dokumente werden über die gesetzlich festgelegten Aufbewahrungsfristen hinaus aufbewahrt. Es fehlen Erinnerungen für das Löschen, manchmal nimmt sich diese Arbeit einfach niemand vor. Doch das erfordert immer höhere Speicherkapazitäten und schafft datenschutzrechtliche Probleme.
- Für viele Informationen fehlt in inhomogenen Systemen eine einheitliche Suchfunktion und damit die Übersicht. Aus diesem Grund können E-Akten sogar scheinbar verschwinden.
- Es fehlt eine eindeutige Schnittstelle zur Archivierung. Diese ist aber erforderlich, um E-Akten mit einem Klick in einem homogenen Archiv (inklusive Suchfunktion) abzulegen.

Aus diesen Defiziten ergibt sich eine sehr gewichtige Motivation zur Einführung der E-Akte. Da aber - siehe oben - bei vielen Mitarbeitern Widerstand zu erwarten ist, müssen die gegenwärtigen Defizite und künftige Vorteile sehr klar kommuniziert werden. Letztere erschließen sich am besten, wenn Mitarbeiter in einem Testlauf - ein bis zwei Stunden genügen - mit einem modernen Modell der E-Akte arbeiten und dabei einige Alltagsvorgänge verwalten. Die meisten Büroarbeiter erkennen recht schnell, wie hoch der Zeit- und Komfortvorteil ausfällt. Wenn es technisch möglich ist, sollte so ein Testlauf gleich zu Beginn durchgeführt werden.



1.5 Zukunftssicherheit der E-Akte

Moderne digitale Systeme werden zukunftssicher gestaltet. Das ist deshalb erforderlich, weil es für bestimmte Akten sehr lange Aufbewahrungsfristen gibt - im Standesamt sind es 110 Jahre. Diese Aufbewahrungsfrist schließt auch ein, dass nach Ablauf der 110 Jahre die Akte zu vernichten ist, wenn bis dahin nicht neue Gesetze etwas anderes vorschreiben. In jedem Fall aber muss es zur E-Akte einen Erinnerungskalender geben, der ein Jahrhundert deutlich überschreitet. Das Problem der Langzeitarchivierung ist ein Menschheitsproblem seit Jahrtausenden. Bemerkenswerterweise sank vielfach die sichere Lagerung von Daten mit dem Fortschritt der verwendeten Medien. Während die in grauer Vorzeit gebrannten Stein- und Keramiktäfelchen mehrere Tausend Jahre (bis über 100.000 Jahre) haltbar sind und auch Bücher des Mittelalters aus säurefreiem Papier noch einige Hundert Jahre problemlos überdauern, sind es bei Papieraufzeichnungen auf säurehaltigem Papier mit eisenhaltiger Tinte (etwa ab dem 16. Jahrhundert verwendet) nur noch 70 bis bestenfalls 300 Jahre, bei Filmen auf Zelluloid noch rund 100 Jahre, bei Filmen auf Celluloseacetat vielleicht 50 Jahre und bei der CD-Rom noch 10 Jahre. Doch die Zukunft der Daten liegt nach dem Verständnis des frühen 21. Jahrhunderts in der Cloud. Hier kommt es auf den verwendeten Standard an, empfehlenswert ist beispielsweise das OpenDocument. Solche Standards werden als langlebig betrachtet, ihr Aufbau ist öffentlich bekannt. Auf solchen Standards basiert die E-Akte.

1.6 Elektronische Akte: eine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

Gerade bei der Verwendung von elektronischen Akten in Behörden wird die Frage nach der Wirtschaftlichkeit gestellt, denn hier herrschen nicht unbedingt die Effizienzzwänge der freien Wirtschaft. Doch die E-Akte spart vor allem Zeit und damit Personalressourcen, ihr ökonomischer Vorteil ist unstrittig. Zu beachten ist allerdings die Anlaufphase, in der einige Vorgänge zunächst langsamer verlaufen könnten. Diese Phase wird mit dem Lernprozess der MitarbeiterInnen aber sehr schnell überwunden. Ein anderer Fakt ist die schwierige Feststellung der kaum zu berechnenden Produktivitätsgewinne. Wenn etwa in einer Behörde, in welcher Beamte arbeiten (die aufgrund von Produktivitätssteigerungen nicht entlassen werden können), plötzlich durch die E-Akte freie Ressourcen entstehen, wird eine vorgesetzte Dienststelle vermutlich der Behörde neue Aufgaben zuweisen, um die neu entstandenen freien Kapazitäten auszunutzen. Die Mitarbeiter ahnen das schon vor der Einführung der E-Akte: Der Produktivitätsgewinn bringt ihnen persönlich gar nichts. Es ist daher strikt zu empfehlen, für die Mitarbeiter Komfortgewinne durch die elektronische Akte zu schaffen. In vielen Behörden werden endlose Überstunden geschoben, diese sollten zuerst abgebaut werden. Wenn sich durch die gesteigerte Effizienz infolge der elektronischen Akte ein neuer, humanerer Arbeitsrhythmus eingestellt hat, kann behutsam auf neue Personaleinstellungen verzichtet werden, wenn ältere KollegInnen in Pension gehen. Die Wirtschaftlichkeit für die Behörde stellt sich auf diese Weise erst auf lange Sicht her, damit muss der Beamtenapparat leben. Für ihn führt aus ganz anderen Gründen an der elektronischen Akte kein Weg vorbei: Papier hat ausgedient. Es gibt heute schon ganze Berufsgruppen, die Papier überhaupt nicht mehr zur Berufsausübung benötigen.

1.7 Ökonomische Betrachtung der E-Akte: qualitativ und quantitativ

„WiBe“ ist ein Verfahren, mit dem die Wirtschaftlichkeit von Investitionen berechnet werden kann. Dabei kommen rein monetäre und qualitative Kriterien zum Ansatz. Anwender können eigene Kriterien hinzufügen. Mithilfe der WiBe lassen sich vergleichende Betrachtungen von Alternativen durchführen, was die Priorisierung einzelner Ansätze mit der besten Aufwand-Nutzen-Relation erlaubt. Der Aufwand bei der Einführung der E-Akte steht fest, der Nutzen besteht in

- verbesserten Arbeitsprozessen,
- wesentlich verkürzten Recherchezeiten und
- Papier- und Portoersparnis.

Der Nutzen einer elektronischen Aktenführung ist umso größer, je vollständiger sie erfolgt. Medienbrüche wie das Ausdrucken verursachen erhebliche Aufwände, sie lassen sich durch das Scannen bereits beim Posteingang vermeiden. Die E-Akte wurde genau zu diesem Zweck geschaffen. Es lässt sich daher eine

monetäre Ersparnis eindeutig beziffern, was auch dadurch belegt wird, dass reine Wirtschaftsunternehmen schon längst auf das überwiegend digitale Büro setzen - dort hat man genau nachgerechnet. Doch die qualitative Verbesserung der modernen Verwaltung ist ebenfalls nicht zu unterschätzen. Behörden werden nach Einführung der E-Akte ihre künftigen Aufgaben für die Bürgerinnen und Bürger viel besser erfüllen können.

1.8 Elektronische Akte: Kosten für die Einführung

Bei der Einführung entstehen typische Kosten. Diese teilen sich in Personal- und Sachkosten auf. Zusätzliches Personal wird für die Projektarbeit benötigt, für Anwenderschulungen und für die Systembetreuung. Dazu kommt die mehr oder minder aufwendige Digitalisierung von Altakten, die Personal- und Sachkosten verursacht. Reine Sachkosten betreffen:

- Lizenzen
- Server- und Speichersysteme
- Wartung
- Hard- und Software (Erneuerungen und Anpassungen)

Im laufenden Betrieb entstehen Kosten für die Systemadministration, die Weiterentwicklung, den Support und den Ausbau. Diese Kosten liegen keineswegs höher als in einem Betrieb ohne E-Akte.

1.9 Standardisierung versus Individualismus

Vor der Einführung der E-Akte stellen sich die Beteiligten in der Regel vor, dass die bestehenden Strukturen (Ablagesystematiken und Arbeitsabläufe) erhalten bleiben. Um mit bisherigen Vorgehensweisen eine möglichst große Übereinstimmung zu erreichen, setzen Organisatoren und Techniker das um, was die Kollegen des Fachbereichs wollen und für richtig halten. Das soll die Widerstände gegenüber der Einführung möglichst reduzieren. Doch dieser Weg misslingt in der Praxis. Die technischen Lösungen für so einen Ansatz sind regelmäßig zu aufwendig, auch werden Rationalisierungspotenziale durch die E-Akte verschenkt. Daher müssen bestehende Strukturen hinterfragt und verwaltungsweit standardisierte Lösungen eingeführt werden. Diese Standardisierung steht dem Individualismus einzelner Abteilungen gegenüber. Sie erzeugt zusätzlichen Widerstand, schafft aber im Ergebnis eine größere Homogenität von IT-Lösungen mit geringerem Pflegeaufwand und besserer Kommunikation zwischen Abteilungen und verschiedenen Behörden. Für diese Problematik können Behörden die Angebote kommunaler IT-Dienstleister nutzen und auf die bisherigen Erfahrungen anderer Behörden und Kommunen zurückzugreifen. Voraussetzung hierfür ist der politische Wille, die Potenziale durch die elektronische Akte komplett nutzen zu wollen.

1.10 Fazit: Was ist vor der Einführung der E-Akte zu beachten?

Die E-Akte muss auch wegen gesetzlicher Vorgaben eingeführt werden, ein Aufschub bringt den Betroffenen nichts. Es ist sinnvoller, die Probleme vor der Einführung gut zu kennen und die Mitarbeiter entsprechend darauf vorzubereiten. Ein wesentliches Augenmerk sollte auf der Nachhaltigkeit liegen: Auf Dauer sind die Vorteile durch die elektronische Aktenführung immens.

2.0 Nun aber los. Die E-Akte kommt!

2.1 Festlegung der strategischen Ziele

Unklare Zieldefinitionen führen zwangsläufig zum Scheitern des Vorhabens, daher gilt, dass die Verwaltungs- bzw. Unternehmensspitze die strategischen Ziele vorab festlegen muss. Diese können sein:

- Verbesserung der Qualität der Arbeit
- Bessere Transparenz
- Nutzen von Einsparpotenzialen

Die Verantwortlichen müssen verdeutlichen, dass sie hinter dem Projekt stehen und nicht über dessen Umsetzung diskutieren werden. Die Art der Umsetzung sowie einzelne Details sind aber durchaus diskussionsfähig.

Das gesamte Vorgehen sollte dort begonnen werden, wo der Aufwand am geringsten ist, der Nutzen jedoch sehr groß. Um diese Bereiche zu finden, sollte ein Katalog mit Kriterien erstellt werden, der zum Beispiel die Anzahl der betroffenen Mitarbeiter, den Schwierigkeitsgrad der Umsetzung und die zu erwartenden Kosten einschließt. Diese Kriterien können je nach Behörde, Unternehmen oder Organisation unterschiedlich sein. Stehen sie fest, kann die Reihenfolge der Umsetzung festgelegt werden.

2.2 Herangehensweise definieren

Die Herangehensweise bei der Umsetzung des Projekts „Einführung E-Akte“ kann je nach Unternehmen unterschiedlich sein. Grundsätzlich werden diese Varianten unterschieden:

1. Einführung bei einem bestimmten Prozess und Einbeziehung aller Stellen, die an diesem beteiligt sind
2. Einführung in einer Organisationseinheit und Einbeziehung aller dort Tätigen
3. Einführung mit einem bestimmten Prozess über verwalterische Grenzen hinaus

Die zweite Variante birgt allerdings das Risiko des Medienbruchs, wenn die Einführung auf Prozesse baut, die sich über mehrere Organisationsstrukturen erstrecken.

Um herauszufinden, welche dieser drei Varianten im Einzelfall ideal ist, sollte feststehen, welche Art und Weise den größten Nutzen birgt. Dafür können die Antworten auf die folgenden Fragen hilfreich sein:

- Wo müssen gesetzliche Regelungen zur E-Akte berücksichtigt werden?
- Wo ist am wenigsten mit Medienbrüchen zu rechnen?
- Bei welchen Prozessen liegen hohe Fallzahlen und langsame Aufarbeitungszeiten vor?
- Wo liegen häufig Engpässe vor?
- Auf welche Fälle greifen mehrere Stellen zu?
- Welche Mitarbeiter bzw. welche Organisationsstellen zeigen die größte Veränderungsbereitschaft?

Wichtig: Es muss berücksichtigt werden, dass bei vielen Prozessen Dokumente ausgetauscht und Stellen übergreifend bearbeitet werden.

2.3 Einbeziehen der beteiligten Stellen

Wer profitiert von der E-Akte und wer zieht keinen Nutzen bzw. wo ist der Nutzen sehr gering? Noch vor der eigentlichen Einführung der E-Akte sollten alle Stellen, die von dem Projekt betroffen sind, einbezogen werden. Das können IT-Sicherheitsleute ebenso sein wie Personalvertretungen oder Datenschutzbeauftragte. Konflikte lassen sich so bereits im Vorfeld erkennen, gleichzeitig werden Förderer und Befürworter hervortreten. Bedenken müssen ernst genommen werden, denn sie haben durchaus das Potenzial, um das gesamte Projekt zum Scheitern zu bringen. Außerdem haben sie oft einen wahren Kern, den es zu erkennen gilt und der schon im Vorfeld zu Verbesserungen führen kann bzw. Probleme gar nicht erst auf-

Zu den beteiligten Stellen gehören vor allen die Mitarbeiter: Die E-Akte unterliegt den Bestimmungen und der Mitbestimmung durch die Personalvertretung. Dabei geht es nicht um Formalitäten – die Mitarbeiter müssen ihre Arbeit umstellen und sollten darauf rechtzeitig vorbereitet und eingestellt werden.

2.4 Definition von Pilotbereichen

Die fachlichen Qualifikationen sind ohne Frage wichtig – für den Erfolg der Einführung der E-Akte jedoch nicht entscheidend. Viel wichtiger sind die Menschen, die an der Umsetzung des Projekts beteiligt sind. Vor allem in der Anfangszeit kommt es darauf an, dass in der Projektleitung erfahrene Führungskräfte integriert sind, die sich mit dem organisatorischen und dem technischen Teil des Projekts auskennen. Außerdem sollten sie in hohem Maße kommunikationsfreudig sein und wissen, wie sich Mitarbeiter motivieren lassen. Es muss also klar sein, was gewünscht wird, wer beteiligt ist und wer die Führung in dem Projekt übernimmt. Klare Festlegungen helfen dabei, das Projekt zum Erfolg werden zu lassen. Für Pilotprojekte gilt, dass sie derart angelegt und dokumentiert werden müssen, dass sie sich leicht auf andere Bereiche übertragen lassen. Beispiele dafür sind der Rechnungseingang, die Besetzung neuer Stellen und das Beschaffungswesen. Das Pilotprojekt ist dabei am arbeitsintensivsten, die Kopie dieser Vorarbeit wird ohne den vorherigen Mehraufwand auf andere Bereiche übertragen, wobei einzelne Anpassungen der Details natürlich möglich und nötig sind.

2.5 Die Finanzierung muss stehen

Wie andere Projekte auch kostet die Einführung der E-Akte Geld. Die Finanzierung sollte daher auf sicheren Füßen stehen und vor der Umsetzung des Projekts geklärt sein. An welche Stelle der Arbeitsschritte zur Einführung der E-Akte die Frage nach der Finanzierung gesetzt wird, ist unterschiedlich. Teilweise kann es sinnvoll sein, die Finanzierung gleich als ersten Schritt zu klären, ehe überhaupt weitere Schritte in die Wege geleitet werden.

2.6 Informationsfluss sicherstellen

Die Leitungsebene der Behörde, des Unternehmens oder der öffentlichen Einrichtung muss zu jeder Zeit über den aktuellen Stand des Projekts informiert sein. Erfolge sollen hier ebenso bekannt sein wie Misserfolge, Probleme oder auftretende Verzögerungen. Umgekehrt muss aber auch die Belegschaft immer über den aktuellen Stand informiert sein, auch wenn hier sicherlich auf einige Details verzichtet werden kann. Wird der Informationsfluss unterbrochen, kommt das alte Sprichwort zum Tragen: „Die rechte Hand weiß nicht, was die linke tut.“ Das heißt nichts anderes, als dass verschiedene Stellen an dem Projekt arbeiten, wobei keine so recht weiß, was die andere gerade macht. Somit können sich Fehler einschleichen, Überschneidungen auftreten oder das Projekt entwickelt sich in unterschiedliche Richtungen.

Auf das Gesetz achten!

Folgende Gesetzmäßigkeiten sollten bei der Einführung der E-Akte unbedingt beachtet werden:

- Unterlagen zu einem Geschäftsvorfall sind gesammelt in einer Akte aufzubewahren und müssen nachvollziehbar dokumentiert werden (gilt für alle Unterlagen, die entscheidungsrelevant sind)
- Signaturrecht: Voraussetzungen und Anforderungen an elektronische Dokumente werden hier normiert.
- Handels- und Steuerrecht
- Personalrecht

Die zugehörigen Gesetze und Regelungen enthalten Hinweise auf die Anwendbarkeit und Umsetzung der E-Akte und müssen zwingend berücksichtigt werden.

Gleichzeitig muss auch das kommunale Regelwerk beachtet werden, das die Digitalisierung von Unterlagen und Akten in der öffentlichen Verwaltung regelt. Welche Vorgänge, die auf der Papierform beruhen, in die E-Akte aufgenommen werden können, muss auf kommunaler Ebene geprüft werden.

Die Regelungen, die für das Führen der E-Akte gelten, dürfen nicht strenger sein als für normale Papierakten.

Geregelt werden muss für die E-Akte unbedingt, wie mit E-Mails zu verfahren ist:

Wie sollen diese abgelegt werden und was passiert mit geschachtelten Mails (Mails plus Antwortmails)? Des Weiteren muss geklärt werden, wie Unterlagen, die auf Papier eingehen, digitalisiert werden können. Was muss individuell behandelt werden und welche Papiereingänge sind verzichtbar? So müssen beispielsweise Werbebriefe nicht in die E-Akte aufgenommen werden, wenn darauf keine weiteren Vorgänge basieren.

Es ist sinnvoll, bestimmte Vorgaben zur Benennung der Dateien zu erlassen, dies erleichtert die Recherche sowie den Umgang mit den Dateien für alle Beteiligten.

2.7 E-Akte und IT-Sicherheit

Die Datenverarbeitung kann nur erfolgen, wenn die Betroffenen ihr Einverständnis dazu erteilt haben. Zu berücksichtigen ist dabei auch, dass die Verarbeitung der Daten stets zweckgebunden erfolgen muss – die gesammelten Daten dürfen nicht freiweg für verschiedene Zwecke eingesetzt werden. Die Bestimmungen des Datenschutzes sind auch bei der E-Akte unbedingt zu berücksichtigen! Daher ist es wichtig, den Datenschutzbeauftragten des Unternehmens oder der Behörde von Anfang an in die Umsetzung des Vorhabens einzubinden. Dieser wird die sogenannte Schutzbedarfsfeststellung vornehmen und festlegen, welche Maßnahmen einzuhalten sind. Zusätzlich müssen die verwendeten Systeme gegen Ausfall geschützt werden, außerdem gegen Datenverlust sowie gegen unberechtigten Zugriff. Idealerweise wird ein Sicherheitskonzept erstellt, das verschiedene Szenarien beinhaltet und so dem „worst case“ vorbeugt.

2.8 Bitte beachten: Weitere Aspekte für die Einführung der E-Akte

Die Einführung der E-Akte ist mit einem gewissen Zeitaufwand verbunden, der wiederum durch das gleichzeitige Bestehen von E-Akte und Papierakte gekennzeichnet ist. Teilweise müssen neue Lösungen und Abläufe gefunden werden bzw. werden bestehende Systeme angepasst. Dennoch ist der Zeitraum, in dem E-Akte und Papierakte nebeneinander geführt werden, meist recht lang. Damit dieses Hybridsystem funktioniert, müssen ganzheitliche Lösungen gefunden werden, die sich bestenfalls auf die gesamte Verwaltung beziehen und nicht als Insellösungen zum Einsatz kommen.

Problem Posteingang:

E-Mails sollten in einem zentralen Posteingang landen und von dort aus an die zuständigen Stellen weitergeleitet werden. Das gilt auch für Papierpost, die eingescannt und an die zuständige Organisationseinheit weitergeleitet wird. In dem Zuge muss auf die Vernichtung von Originalunterlagen hingewiesen werden, dazu sollte es eine interne Regelung geben. Bei der elektronischen Erfassung der Post werden beschreibende Merkmale erfasst, die als Metadaten bezeichnet werden. Sie sind für die weitere Bearbeitung unerlässlich und werden später durch zusätzliche Angaben ergänzt.



Problem Postausgang: Das Problem des Postausgangs ist etwas komplexer – hier sollte bereits zu Beginn der Einführung der E-Akte eine Regelung zu den nötigen Maßnahmen vorliegen, nach denen eine Dokumentation der Kommunikationspartner und –formen erstellt werden kann. Regelungen zum Postausgang müssen intern getroffen werden, in jedem Fall sollte er aber zentral zusammenlaufen.

Aktenplan: Synonym zu einem bekannten Aktenplan für Papierakten sollte auch eine elektronische Variante vorliegen, wenn mit der E-Akte gearbeitet wird. Darin enthalten sein müssen die Aufbewahrungsfristen. Zu Beginn des Projekts wird der Aktenplan nur grob erstellt, die weiteren Details werden nach und nach eingearbeitet. Der Aktenplan der Verwaltung kann für die elektronische Variante angepasst und ergänzt werden. Auf der Grundlage eines umfassenden Aktenplans lässt sich ein Dokumenten-Managementsystem einrichten, mit dem die Dateiablage erfolgt.

Speicherung über lange Zeit: Digitale Dokumente werden einer Langzeitspeicherung unterzogen, um die Daten vor Zerstörung und Änderung zu schützen. Wichtig ist dabei, dass die Echtheit der Unterlagen jederzeit nachgewiesen werden kann. Hierbei kann ein Archivierungssystem für E-Mails hilfreich sein: Es archiviert alle E-Mails, noch ehe sie an den zuständigen Bearbeiter weitergeleitet werden. Dieses Archiv kann nicht mehr verändert werden. Sind die Aufbewahrungsfristen verstrichen, erhält die Archivbehörde Akten und Dokumente zur weiteren Verarbeitung. Dort wird das Schriftgut gesichtet und weiterhin aufbewahrt. Wichtig: Die übermittelten Daten sollten in einem Format gespeichert werden, das nicht an eine bestimmte Technologie gebunden ist, denn neue Technologien werden die heute gängigen Varianten ablösen.

Akteneinsicht: Die Einsicht in eine E-Akte ist verständlicherweise deutlich einfacher möglich als bei der Papiervariante. Wird die Akte oder werden Auszüge daraus an Dritte übermittelt, muss auf eine sichere Übertragung geachtet werden. Auch über Identifizierungsmöglichkeiten des Empfängers muss hier nachgedacht werden, eine Autorisierung zum Abruf der Daten ist nötig.

Projektmarketing: Ebenfalls in die Vorüberlegungen kann das Marketing einbezogen werden. Dieses dreht sich um die E-Akte selbst, um deren Nutzen und um die Maßnahmen zur Einführung. Wird das Vorhaben in der Presse positiv dargestellt – und gibt es bereits tatsächlich positive Beispiele -, so motiviert dies auch die Mitarbeiter und überzeugt sie eher von dem Vorhaben. Der Bereich der Öffentlichkeitsarbeit darf hier nicht unterschätzt werden, denn er sorgt unternehmensintern und –extern dafür, dass die Behörde oder Einrichtung im Gespräch bleibt. Im positiven Sinne natürlich und als Vorreiter bei elektronischen Neuerungen. Im Hinblick auf Marketingmaßnahmen sei vor allem der Aspekt der Sicherheit hervorgehoben, denn auf diesen achten die Empfänger der Marketingaktionen besonders. Sie müssen davon überzeugt werden, dass die E-Akte nicht nur praktisch, sondern auch sicher ist.

Das Whitepaper wurde durch n-komm GmbH erstellt.

Seit der Gründung der n-komm GmbH im Jahr 2000 können wir auf eine beeindruckende Erfolgsgeschichte zurückblicken. Heute – sechzehn Jahre und zahlreiche erfolgreiche Projekte später – beschäftigt unser Unternehmen mehr als zwei Dutzend Experten. Dazu zählen nicht nur klassische Consultants, sondern auch IT-Netzwerkspezialisten sowie Softwareentwickler. Um unseren Kunden optimale Ergebnisse liefern zu können, sind unsere Mitarbeiter durch die Teilnahme an Weiterbildungen und Seminaren stets auf dem aktuellsten Stand der Technik.

Unsere typischen Kunden sind meistens Öffentliche Verwaltungen und Unternehmen mit 20 bis 5.000 Arbeitsplätzen. Für diese leisten wir viel mehr als „nur“ die Bereitstellung perfekter Software- und IT-Lösungen. Am Anfang steht ein ausführliches Beratungsgespräch, bei dem unsere Kunden ihre spezifischen Anforderungen und Wünsche darlegen können. Dieser Dialog mündet in einem auf die Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnittenem Konzept, welches die Basis der professionellen und fachgerechten Umsetzung durch unsere Fachleute darstellt. Auch nach Abschluss des jeweiligen Projekts agieren wir für unsere Kunden als kompetenter Ansprechpartner und übernehmen zahlreiche Dienstleistungen wie Betreuung, Wartung oder Support der Anwendungen und Systeme. Die große Anzahl an Stammkunden zeigt, dass unsere Auftraggeber mit der Qualität unserer Leistungen sehr zufrieden sind.

Unsere Kern-Kompetenzen:

- Collaboration & Social Collaboration
- Entwicklung von Anwendungen für die öffentliche Verwaltung
- ECM & DMS Systeme
- Cloud
- Durchführung von Datacenter Projekten
- Services (24h Support / Remote Überwachung etc.)

Unsere Kunden profitieren von dem großen Erfahrungsschatz unserer Mitarbeiter sowie dem stetig wachsenden Expertenwissen in diesen Kompetenzen.

Links:

[ELO E-Akte](#)

Letzte Bearbeitung: 16.06.2017

Ansprechpartner: Herr Alexander Kühn, n-komm GmbH, alexander.kuehn@n-komm.de



n-komm GmbH
Tullastr. 58
D-76131 Karlsruhe
Tel. 0721 35460-0
Fax. 0721 35460-60
<https://n-komm.de>
info@n-komm.de