



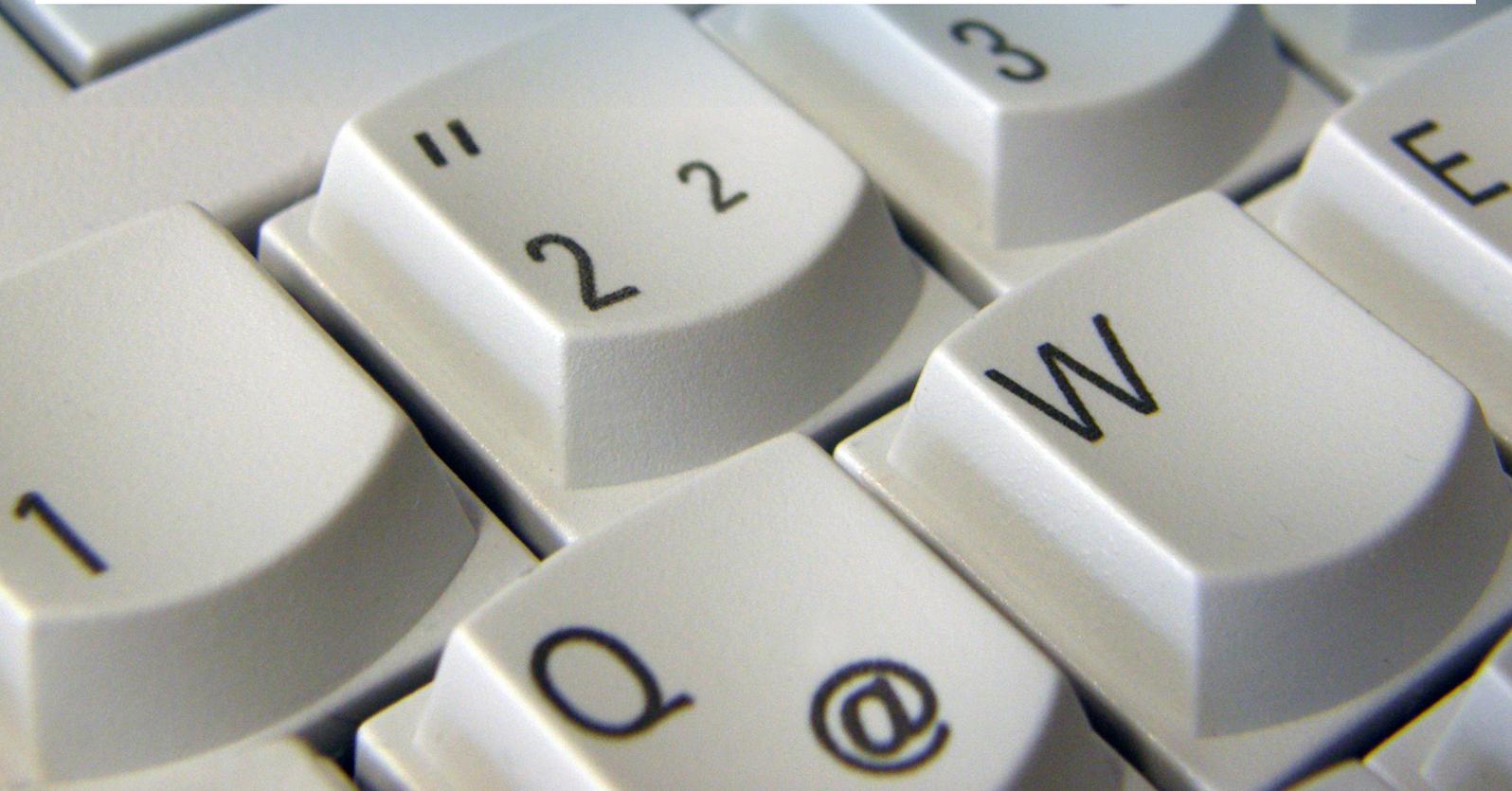
Bundesministerium
des Innern



vernetzt und transparent
verwaltung-innovativ.de

Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit

Baustein E-Zusammenarbeit



Baustein
E-Zusammenarbeit



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	5
1.1	Zweck und Funktion des Bausteins E-Zusammenarbeit	5
1.2	Einordnung in das Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit	5
2	Grundlegende Anforderungen an die E-Zusammenarbeit	6
2.1	Definitionen	6
2.1.1	E-Zusammenarbeit	6
2.1.2	Projekt- und Gremienarbeit	6
2.1.3	Wissen/Wissensmanagement	6
2.1.4	Werkzeuge der E-Zusammenarbeit	7
2.2	Fachliche Anforderungen	8
2.2.1	Fachliche Anforderungen der Projekt- und Gremienarbeit	8
2.2.2	Fachliche Anforderungen zum Aufbau eines Wissensmanagements	10
2.3	Funktionale Anforderungen	11
2.3.1	Funktionale Anforderungen an einen virtuellen Arbeitsraum	11
2.3.2	Funktionale Anforderungen an ein Wiki	14
2.3.3	Funktionale Anforderungen an einen Blog	14
2.3.4	Funktionale Anforderungen an das Diskussionsforum	15
2.3.5	Funktionale Anforderungen an die anwendungsübergreifende Recherche	16
3	E-Zusammenarbeit zur Prozessunterstützung	17
3.1	Rahmenbedingungen für die Prozessunterstützung mit virtuellen Arbeitsräumen	17
3.1.1	Der virtuelle Arbeitsraum	17
3.1.2	Die für den Arbeitsraum verantwortliche Person und die Projektmitglieder	17
3.1.3	Die E-Akte	18
3.2	Behandlung der Posteingänge	18
3.3	Bearbeitung	19
3.3.1	Innerhalb des Projekts/Gremiums	19

3.3.2	Beteiligung anderer Organisationseinheiten inklusive Mitzeichnung außerhalb der Projekt- und Gremienarbeit	19
3.3.3	Schlusszeichnung	20
3.3.4	Postausgangsbehandlung	20
4	Organisatorische Regelungsbedarfe	21
4.1	Projekt- und Gremienarbeit	21
4.1.1	Allgemeine Regelungen	21
4.1.2	Nutzungszweck der virtuellen Arbeitsräume	21
4.1.3	Aufgaben und Verantwortlichkeiten festlegen	22
4.1.4	Virtuelle Standardarbeitsräume und Funktionsumfang	22
4.1.5	Zurverfügungstellung von neuen Arbeitsräumen	22
4.1.6	Geschäftsprozesse bei Nutzung virtueller Arbeitsräume	23
4.1.7	Schließen von virtuellen Arbeitsräumen	24
4.2	Wissensmanagement	24
4.2.1	Kulturwandel	24
4.3	Öffnung der Zugriffsrechte	25
4.3.1	Inhaltliche Konflikte/Nutzungs- und Umgangsregeln	25
4.3.2	Administration	26
4.3.3	Regelungen zum Einsatz eines Wiki	26
4.3.4	Regelungen zum Einsatz eines Blogs	26
4.3.5	Regelungen zum Einsatz eines Diskussionsforums	27
4.3.6	Anwendungsübergreifende Recherche	27
5	Verknüpfung mit anderen Bausteinen elektronischer Verwaltungsarbeit	28
	Literaturverzeichnis	29
	Abkürzungsverzeichnis	30
	Impressum	31

1. Einleitung

1.1 Zweck und Funktion des Bausteins E-Zusammenarbeit

Mit der Weiterentwicklung des Internets von der reinen Informationsquelle zur interaktiven Kommunikationsplattform (Stichworte: Web 2.0 und Social Media)¹ haben sich neue Kommunikationsformen entwickelt, die auch in der öffentlichen Verwaltung eine stärkere Vernetzung, mehr Transparenz und eine verbesserte Kommunikation ermöglichen. Der Baustein E-Zusammenarbeit des „Organisationskonzeptes elektronische Verwaltungsarbeit“ betrachtet die neuen Formen der elektronischen Kommunikation in den Anwendungsbereichen

- Zusammenarbeit in Gremien und Projekten,
- Aufbau eines internen Wissensmanagements

und beschreibt die fachlichen, funktionalen und prozessualen Anforderungen der Verwaltung. Er dient als Leitfaden für die Behörden bei der Konzeption und der Einführung der E-Zusammenarbeit.

Der vorliegende Baustein enthält keine umfassende Darstellung aller Web 2.0- und Social-Media-Technologien. Die konkrete, behördenspezifische Einführung den jeweiligen Besonderheiten der anwendenden Institutionen ist in den einzelnen Behörden zu planen und umzusetzen.²

1.2 Einordnung in das Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit

Die E-Zusammenarbeit unterstützt die Kommunikation und Abstimmung insbesondere – aber nicht nur – in behörden- und/oder linienübergreifenden Projekten und Gremien und kann durch Funktionen zum Wissensmanagement ergänzt werden.

Das Wissensmanagement wird im vorliegenden Dokument als ein eigener Anwendungsbereich der E-Zusammenarbeit beschrieben. Dabei kann sowohl ein behördenweites Wissensmanagement als auch ein Wissensmanagement im Rahmen der Projekt- und Gremienarbeit aufgebaut werden.

Der Baustein E-Zusammenarbeit stellt eine Möglichkeit zur elektronischen Prozessunterstützung neben der E-Vorgangsbearbeitung bzw. der E-Mail dar und kann mit diesen alternativen Ansätzen entsprechend dem jeweiligen behördlichen Bedarf einen Teil einer komplexen Gesamtlösung bilden. Zur medienbruchfreien Veraktung der entstehenden oder bearbeiteten Unterlagen wird die E-Akte benötigt.³

1 Web 2.0 und Social Media werden als Schlagworte für die zunehmend interaktiven Elemente und durch Nutzer alleine oder in Gemeinschaft gestaltete Inhalte des Internets verwendet.

2 Vgl. *Projektleitfaden*.

3 Vgl. *Baustein Grundlagen und Bedarfsanalyse* Kap. 2.4.

2. Grundlegende Anforderungen an die E-Zusammenarbeit

2.1 Definitionen

2.1.1 E-Zusammenarbeit

Unter **E-Zusammenarbeit** wird im Folgenden die Zusammenarbeit verschiedener Beschäftigter und ggf. externer Personen an einem gemeinsamen Sachverhalt oder einer gemeinsamen Aufgabe unter Nutzung moderner IT-Werkzeuge, wie beispielsweise virtueller Arbeitsräume, Wikis und Blogs, verstanden.

Grundsätzlich eignet sich die E-Zusammenarbeit in Fällen, die gekennzeichnet sind durch:

- das wechselseitige Einwirken der Ergebnisse aller Beteiligten verbunden mit schnellen Änderungszyklen an den bearbeiteten Unterlagen
- die annähernd konstante Zusammensetzung der Kommunikationspartner
- die Zusammenarbeit über bestehende Organisationsgrenzen hinaus
- das gemeinsame Bereitstellen von Informationen

2.1.2 Projekt- und Gremienarbeit

Projektarbeit bezeichnet eine zeitlich befristete, komplexe Aufgabe, die einen behörden- bzw. linienübergreifenden Personaleinsatz erfordert und außerhalb der bestehenden Aufbauorganisation in einer Projektorganisation durchgeführt wird.

Gremienarbeit bezeichnet in der Regel die behörden- und/oder linienübergreifende Zusammenarbeit in fest definierten Gruppen mit ebenso verbindlich festgelegten Aufgaben, so zum Beispiel:

- Interessengruppen und deren Arbeitsgruppen
- Fachgremien

Aufgrund des organisationsübergreifenden Charakters sowie der diskursiven Arbeitsweise ist Gremienarbeit vielfach durch eine hohe Interaktivität und Teamarbeit sowie durch einen hohen Aufwand für die Vor- und Nachbereitung von Sitzungen geprägt.

2.1.3 Wissen/Wissensmanagement

Wissen ist die Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Individuen zur Lösung von Problemen einsetzen. Wissen basiert auf Daten und Informationen, ist im Gegensatz zu diesen aber immer an eine Person gebunden.⁴

Wissen kann in explizites Wissen⁵, also reproduzierbares, formulierbares und vermittelbares Wissen und in implizites Wissen⁶, also an Personen gebundenes, verborgenes und nicht artikuliertes Wissen, unterteilt werden.

Wissensmanagement beschäftigt sich mit dem Erwerb, der Entwicklung, dem Transfer, der Speicherung sowie der Nutzung von Wissen.⁷ Es muss die drei Faktoren

- Informationstechnologie,
- Organisation und
- Mensch berücksichtigen.

Diese drei Faktoren sind die Grundlage einer umfassenden Strategie für das Wissensmanagement.⁸

4 Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Wissen.

5 Vgl. Widawiki, Stichwort: explizites Wissen.

6 Vgl. Widawiki, Stichwort: implizites Wissen.

7 Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Wissensmanagement.

8 Vgl. Bullinger, u. a., Wissensmanagement – Anspruch und Wirklichkeit.

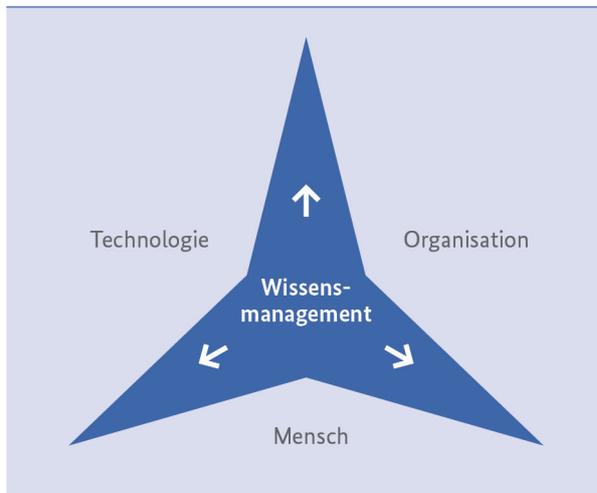


Abbildung 1: Faktoren des Wissensmanagements

Der Faktor Mensch fokussiert den Ausbau der Kompetenzen und Fähigkeiten der Beschäftigten. Schwerpunkte sind die Bereiche Kreativität, Kommunikation, Interpretationsfähigkeit und das individuelle Lernen. Darüber hinaus sollten die Fähigkeiten der Beschäftigten, die Komplexität der Informations- und Wissensarbeit zu bewältigen, weiterentwickelt werden.

Im Mittelpunkt der Betrachtung des Organisationsfaktors stehen die organisatorischen Rahmenbedingungen, die den gezielten Austausch des Wissens erst ermöglichen. Insofern geht es um den Aufbau geeigneter Strukturen, die zweckmäßige Verknüpfung der Individuen, ihre Koordination und Motivation sowie eine sinnvolle Ausgestaltung und den gezielten Einsatz von organisatorischen Regelwerken.

Bei der Ausgestaltung des Wissensmanagements ist zusätzlich der Faktor Informationstechnologie zu berücksichtigen. Im Vordergrund steht dabei die Unterstützung des Wissenstransfers. Dafür gilt es zu bestimmen, ob eine informationstechnische Verknüpfung von Personen (Personifizierungsstrategie) oder von Informationen (Kodifizierungsstrategie), zum Beispiel mittels Datenbanken, zielführend ist.

Generell gilt, dass im Rahmen von Wissensmanagement eine einseitige Fokussierung auf nur einen der genannten Faktoren nicht sinnvoll ist. Das vorliegende Dokument betrachtet aus dem Blickwinkel der E-Zusammenarbeit heraus jedoch ausschließlich die Faktoren Organisation und IT. Eine umfassende Darstellung des Wissensmanagements ist wegen des Umfangs des Themas in diesem Rahmen nicht möglich.

2.1.4 Werkzeuge der E-Zusammenarbeit

Im Unterschied zur E-Akte oder zur E-Vorgangsbearbeitung stellt die E-Zusammenarbeit keine einheitliche Anwendung dar, sondern ist Oberbegriff für verschiedene Werkzeuge, die auf sogenannten Web 2.0-Technologien basieren.

„Web 2.0 besteht aus einer Vielzahl von Technologien und Anwendungen, die eine effiziente Interaktion zwischen Menschen, Inhalten und Daten ermöglichen, mit dem Ziel, gemeinsam neue Geschäftsfelder, Technologieangebote und soziale Strukturen zu entwickeln.“⁹

Für die E-Zusammenarbeit werden folgende Werkzeuge näher betrachtet:

2.1.4.1 Virtueller Arbeitsraum

Virtuelle Arbeitsräume basieren auf integrierten IT-Lösungen und stellen Funktionen bereit, um die Koordination (zum Beispiel Kalender, Aufgaben), sowie die Kooperation und Kommunikation (zum Beispiel Dateiablagen, Dateibearbeitung, Adressverwaltung, automatische Benachrichtigungen usw.) innerhalb von Arbeitsgruppen sowohl synchron, als auch asynchron zu unterstützen.¹⁰

Virtuelle Arbeitsräume zeichnen sich dadurch aus, dass sie kontinuierlich und ortsunabhängig verfügbar sind (Netzzugriff vorausgesetzt) und sich die Nutzung auf einzelne Beschäftigte oder Gruppen beschränken lässt. Die funktionale Ausstattung der virtuellen Arbeitsräume hängt stark vom genutzten Software-Produkt ab.

2.1.4.2 Wiki

Wikis sind weborientierte Textsysteme, die genutzt werden, um gemeinschaftlich Texte zu erarbeiten und auf diese Weise das Wissen verschiedener Autoren zu bündeln (Wissenssammlungen durch die Beiträge einzelner, die alle nutzen können). Die einzelnen Seiten des Wikis können über Querverweise (Links) miteinander verbunden werden. Das Wiki bietet einfache Möglichkeiten, um Texte zu bearbeiten und in ihnen zu recherchieren (Suche).¹¹

⁹ Young, Oliver G., S. 2.

¹⁰ Vgl. Wikipedia, Stichwort E-Collaboration.

¹¹ Vgl. Wikipedia, Stichwort: Wiki.

2.1.4.3 Blog

Ein **Blog** ist ein auf einer Website geführtes und meist öffentlich einsehbares Tagebuch oder Journal von mindestens einer Person, in dem Aufzeichnungen geführt, Sachverhalte protokolliert, Informationen veröffentlicht oder Gedanken/Meinungen dargestellt werden. Von den Einträgen des Blogs kann auf Dokumente, weiterführende Websites usw. verlinkt werden, sodass eine Wissenssammlung zu den verschiedensten Themen entsteht.¹²

Ein Blog ist im Prinzip eine endlos lange, zeitlich sortierte, kategorisierte Sammlung einzelner Einträge. Blogs bieten dem Leser die Möglichkeit, Kommentare zu den einzelnen Beiträgen abzugeben und so Diskussionen zu den einzelnen Themen zu führen. Auf diese Weise können Informationen, Erfahrungen und Gedanken ausgetauscht werden.¹³

2.1.4.4 Diskussionsforum

Ein **Diskussionsforum** (Internetforum) ist eine Webseite, auf der Informationen eingestellt werden (posted messages). Jeder kann neue Informationen einstellen oder auf vorhandene Einträge antworten.¹⁴

Üblicherweise besteht ein Diskussionsforum aus einer Vielzahl von Subforen, die wiederum in unterschiedliche Themen gegliedert sind. Die Informationen im Diskussionsforum sind hierarchisch strukturiert.

2.1.4.5 Anwendungsübergreifende Recherche

Die **anwendungsübergreifende Recherche** macht die in verschiedenen IT-Systemen vorhandenen Informationen über eine einheitliche Rechercheoberfläche allen Beschäftigten, die die hierfür erforderliche Rechte haben, zeit- und ortsunabhängig zugänglich.¹⁵

In vielen Organisationen werden Informationen entlang bestehender Organisationsstrukturen aufgebaut und in getrennten Datenbanken, Fachverfahren und Dateiablagen gespeichert. Ergibt die Analyse der vorhandenen Daten und des Informationsbedarfes innerhalb der Behörde, dass diese Informationen als Wissensbasis eines sich entwickelnden Wissensmanagements für alle berechtigten Beschäftigten zu jedem Zeitpunkt verfügbar gemacht werden sollen, wird eine anwendungsübergreifende Recherche benötigt.

2.2 Fachliche Anforderungen

2.2.1 Fachliche Anforderungen der Projekt- und Gremienarbeit

2.2.1.1 Gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten

Im Rahmen der Projekt- und Gremienarbeit werden Dokumente wie beispielsweise Konzepte, Präsentationen oder Protokolle oftmals von mehreren Beteiligten bearbeitet. Hierzu ist es wünschenswert, dass diese möglichst jederzeit und ortsunabhängig auf den jeweils aktuellen Stand der Dokumente zugreifen können. Weiterhin kann es erforderlich sein, die Entstehungshistorie nachzuvollziehen.

Auf Dienstreisen, zum Beispiel zu Besprechungen, muss offline auf mitgenommene Kopien der aktuellen Dokumente zugegriffen werden können, um diese zu bearbeiten. Um einen konsistenten Datenbestand sicherzustellen, dürfen die Originaldateien entweder zwischenzeitlich nicht geändert werden oder es wird sichergestellt, dass die entstehenden verschiedenen Versionen anschließend konsolidiert werden.

¹² Vgl. Wikipedia, Stichwort: Blog.

¹³ Hier werden nur Textblogs betrachtet. Es gibt daneben noch weitere Formen von Blogs, zum Beispiel Fotoblogs.

¹⁴ Vgl. Wikipedia, Stichwort: Diskussionsforum.

¹⁵ Vgl. Wikipedia, Stichwort: Enterprise Search.

2.2.1.2 Differenzierte und flexible Ablagestrukturen

Für die differenzierte Ablage der entstehenden Dokumente sind flexible Ablagestrukturen einzurichten. Diese Ablagestrukturen müssen sich problemlos durch die Beschäftigten selbst ändern und ergänzen lassen.

Hinweis

Die Strukturierung der Ablagen erfolgt üblicherweise nicht anhand des Aktenplanes, sondern orientiert sich an den Ablageerfordernissen der Projekt- und Gremienarbeit.

2.2.1.3 Metadaten

Wie bei der E-Akte müssen die einzelnen Speicherobjekte mit Metadaten versehen werden können. Im Rahmen der Projekt- und Gremienarbeit entstehen unterschiedliche Dokumenttypen, zum Beispiel Konzepte, Berichte, Tagesordnungen, Protokolle, Checklisten, Projektpläne, Notizen oder Präsentationen. Diese benötigen unterschiedliche Vorlagen, aber auch unterschiedliche Metadaten zur Speicherung und zum Auffinden. Die Metadaten müssen sich auf einfache Weise konfigurieren lassen.

Hinweis

Zur besseren Akzeptanz bei den Beschäftigten sollte hier der Grundsatz „Weniger ist mehr!“ gelten, ohne auf zwingend erforderliche Informationen zu verzichten.

2.2.1.4 Schnelle Abstimmungen und schneller Informationsaustausch zwischen den Beteiligten

Die Projekt- und Gremienmitglieder müssen sich sowohl kontinuierlich, als auch sehr kurzfristig abstimmen und über aktuelle Entwicklungen/Sachverhalte informieren können.

2.2.1.5 Terminplanung und Überwachung

Für eine effiziente Steuerung, wie eine Terminplanung und -überwachung, sind geeignete Kalenderfunktionen hilfreich, um schnell über den aktuellen Bearbeitungsstatus auskunftsfähig zu sein, um kurzfristig Aussagen treffen zu können bzw. Aufgaben anders verteilen und/oder priorisieren zu können.

2.2.1.6 Aufgabenverwaltung

Ein wesentliches Merkmal der Arbeit in Projekten und Gremien ist die Gliederung der Arbeit in Unteraufgaben mit klaren Verantwortlichkeiten und Terminen. Ergebnisse sind oftmals Dokumente, die dann innerhalb des Projektes bzw. des Gremiums abzustimmen sind. Zur Steuerung von Mitzeichnungen, Abstimmungen u. ä. kann eine Aufgabenverwaltung hilfreich sein.

2.2.1.7 Einfache Integration von E-Mails

Das Speichern von E-Mails in bzw. das Versenden aus den Projekt- oder Gremienablagen muss einfach möglich sein. Hier ist eine enge Integration der genutzten IT-Verfahren erforderlich.

2.2.1.8 Einfache Einbindung Externer

Sind Behördenexterne in Gremien und Projekten eingebunden, müssen auch diese auf die einheitlichen Ablagestrukturen zugreifen und in die interne Terminplanung und Aufgabenverwaltung eingebunden werden können. Dabei sind die erforderlichen IT-Sicherheitsaspekte zu beachten.

2.2.1.9 Rechte- und Rollenverwaltung

Projekte und Gremien haben eine eigene interne Organisationsstruktur. Verbunden mit dieser sind oftmals ergänzende Rechte an den Unterlagen zu definieren, die sich nicht anhand der Linienstruktur der Behörde ableiten lassen. Deshalb wird eine differenzierte Rechteverwaltung benötigt.

Hinweis

Bei der Rechte- und Rollenverwaltung können folgende Festlegungen hilfreich sein:

- Vergabe von Rechten für (Standard-)Personengruppen (keine Rechte für einzelne Personen)
- Zusammenfassung einzelner Rechte zu Rechtegruppen

2.2.2 Fachliche Anforderungen zum Aufbau eines Wissensmanagements

Die Werkzeuge der E-Zusammenarbeit können zum Aufbau eines Wissensmanagements genutzt werden. Dies kann ein erster Einstieg sein; die bloße Nutzung von E-Zusammenarbeit stellt jedoch noch kein umfassendes Wissensmanagement dar.¹⁶

2.2.2.1 Einfaches, flexibles Einstellen von Inhalten

Wissensmanagement setzt den Zugriff auf (relevante) Informationen voraus, die häufig als unstrukturierte Daten innerhalb von Dokumenten oder Textblöcken vorhanden sind. Neben der Erschließung aller in Fachverfahren verfügbaren Daten zielt das Wissensmanagement darauf ab, weitere Informationen bzw. weiteres Wissen der Beschäftigten zunächst zu „sammeln“, um es später erschließen und mit den Informationen aus den Fachverfahren verbinden zu können. Hierzu bedarf es einer geringen Hemmschwelle bei den Beteiligten, das eigene Wissen tatsächlich zu teilen bzw. mitzuteilen. Entsprechend einfach und selbsterklärend müssen die Informationen in das Wissensmanagement eingebracht werden können. Auch Anlagen wie Fotos, Dateien usw. müssen einfach einstellbar sein.

2.2.2.2 Kommentierung und Bewertung von Inhalten

Wissensmanagement wird insbesondere unterstützt durch die Verknüpfung von zusammengehörigen Inhalten und die Kommentierung und Bewertung dieser durch die Beteiligten, die ihren eigenen persönlichen Kontext in den Informationsaustausch einbringen. Hierfür sind Möglichkeiten erforderlich, Informationen durch viele Beteiligte kommentieren, bewerten, korrigieren, ändern usw. zu lassen. Dabei werden unterschiedliche Verfahren bzw. Methoden (wie beispielsweise Klassifikationen, Thesauri, feste und freie Verschlagwortung, Ontologien usw.) eingesetzt.

2.2.2.3 Aufschlüsselung und Strukturierung von unstrukturierten Daten

Viele Informationen sind lediglich in Dokumenten verfügbar (unstrukturierte Daten) und liegen nicht als Datenbankinformationen vor, die direkt elektronisch weiterverarbeitet werden könnten. Somit müssen die unstrukturierten Daten analysiert, extrahiert, neu strukturiert und verfügbar gehalten werden.

Zudem muss es möglich sein, Inhalte und Anmerkungen zwar als unstrukturierte Daten, aber in solch einer strukturierten Form ablegen zu können, dass sie verknüpfbar, inhaltlich recherchierbar und somit wiederverwendbar werden. Dafür sind entsprechende Ablagestrukturen und die Möglichkeit des Bearbeitens bereitzustellen.

2.2.2.4 Flexible Administrationswerkzeuge

Wissensmanagement basiert auf einer Kultur der Offenheit und gegenseitigen Unterstützung, die sich auch in den Systemen widerspiegeln muss. Damit diese auch von Beschäftigten ohne weitere Vorkenntnisse bedient werden können – wenn zum Beispiel Foren zu aktuellen Themen neu eingerichtet werden sollen – muss das System einfach und flexibel administriert werden können.

2.2.2.5 Rechte- und Rollenverwaltung

Auch im Rahmen des Wissensmanagements sind ggf. gesonderte Zugriffsrechte mit zugehörigen Gruppenprofilen zu vergeben, weil abhängig von der Organisationsstruktur oder anderen Kriterien der Zugriff für einzelne Nutzer(-gruppen) geregelt werden muss.¹⁷ Hierfür müssen entsprechende Rollen- und Rechtestrukturen zur Verfügung stehen.

2.2.2.6 Anwendungsübergreifende Recherchemöglichkeit

Durch die Trennung der Datenspeicherung in aktenrelevante Informationen, die in der E-Akte enthalten sind, und sonstige (nicht aktenrelevante) Informationen, die auf der Plattform zur E-Zusammenarbeit, den Netzlaufwerken, den E-Mail-Systemen oder verschiedenen Fachanwendungen gespeichert sind, wird das Auffinden relevanter Informationen immer schwerer. Daraus kann sich die Notwendigkeit ergeben, die in verschiedenen IT-Systemen vorhandenen Informationen über eine einheitliche Rechercheoberfläche allen Beschäftigten, die die hierfür erforderliche Rechte haben, zeit- und ortsunabhängig zugänglich zu machen.

¹⁶ Siehe Kap. 2.1.3.

¹⁷ Auch wenn erfolgreiches Wissensmanagement eine möglichst offene Zugriffsrechtstruktur voraussetzt (vgl. Kap. 4.2).

2.3 Funktionale Anforderungen

Aus den fachlichen Anforderungen ergeben sich konkrete funktionale Anforderungen an die verschiedenen Werkzeuge zur E-Zusammenarbeit. Dabei sind die einzelnen Werkzeuge für die Projekt- und Gremienarbeit einerseits sowie für das Wissensmanagement andererseits von unterschiedlicher Relevanz:

Anwendungsbereich	geeignetes Werkzeug
Projekt- und Gremienarbeit	virtuelle Arbeitsräume Diskussionsforen ggf. Wiki
Aufbau eines Wissensmanagements	Blogs Wikis Diskussionsforen anwendungsübergreifende Recherche

Tabelle 1: Eignung von Werkzeugen der E-Zusammenarbeit für verschiedene Anwendungsbereiche

2.3.1 Funktionale Anforderungen an einen virtuellen Arbeitsraum

2.3.1.1 Ablagestrukturen

Um Dokumente gemeinsam bearbeiten zu können, müssen entsprechende Ablagestrukturen vorhanden sein. In diesen müssen die Dokumente nach zentral vorgegebenen Strukturen und individuellem Bedarf ablegbar sein. Änderungen an den Dokumenten müssen in der Regel sofort nach der Speicherung allen berechtigten Nutzern/-innen zur Verfügung stehen.

Aus den gängigen Büroanwendungen heraus sollte es möglich sein, elektronische Unterlagen direkt in einem virtuellen Arbeitsraum speichern zu können, ohne die erzeugte Datei separat in den virtuellen Arbeitsraum „hochladen“ zu müssen.

2.3.1.2 Versionsverwaltung

Die integrierte Versionsverwaltung sollte folgende Aspekte abdecken:

- Neue Versionen können manuell oder automatisch erzeugt werden.
- Jeder neuen Version muss eine Versionsinformation (Freitext) mitgegeben werden können. Diese muss sich auch später ändern lassen.
- Alte Versionen können zur aktuellen Version gemacht werden.
- Versionen müssen löschtbar sein.

2.3.1.3 Mobiles Arbeiten

Für das mobile Arbeiten ist es erforderlich, auf die Dokumente im virtuellen Arbeitsraum auch ohne Datenverbindung zugreifen zu können. Dies kann zum Beispiel durch check-out-/check-in-Funktionen realisiert werden.

2.3.1.4 Metadaten und Dokumenttypen

In einem virtuellen Arbeitsraum müssen sich unterschiedliche Dokumenttypen definieren lassen (zum Beispiel Berichte, Vorlagen, Protokolle). Diesen müssen sich unterschiedliche Metadatensätze zuordnen lassen, zum Beispiel Status (in Bearbeitung, final usw.), Eingangs-, Ausgangs- und Änderungsdatum, Aktenzeichen (Referenz zur E-Akte). Bei den Metadaten muss in der Konfiguration zwischen Pflicht- und optionalen Metadaten unterschieden werden können.

Hinweis

Für alle Dokumenttypen sollte ein Mindestmetadaten-satz im virtuellen Arbeitsraum definiert werden. Dabei sollte auf ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Eingabeaufwand und Recherchenutzen geachtet werden. Soll der virtuelle Arbeitsraum mit der E-Akte über eine Schnittstelle verbunden werden, um aktenrelevante Dokumente in die E-Akte überführen zu können, müssen die Metadatenanforderungen zwischen E-Akte und virtuellem Arbeitsraum abgeglichen werden.

2.3.1.5 Benachrichtigungsfunktion

Um jederzeit über Änderungen, zum Beispiel geänderte oder neue Dokumente, Termine oder Aufgaben, informiert zu sein, muss der virtuelle Arbeitsraum über eine Benachrichtigungsfunktion verfügen. Hierbei sollte sich mindestens eine Benachrichtigung per E-Mail durch die Beschäftigten einrichten lassen. Dabei muss individuell eingestellt werden können, in welchem zeitlichen Turnus über Änderungen im virtuellen Arbeitsraum informiert wird. Es sollten folgende Einstellungen möglich sein:

- Benachrichtigung bei jeder Änderung
- wahlweise Benachrichtigung bei Änderungen an Dokumenten, Aufgaben, Terminen usw.
- summarische Benachrichtigung über alle Änderungen innerhalb eines Zeitintervalls (Woche, Monat, usw.)

Hinweis

Die Benachrichtigungsfunktion sollte restriktiv gehandhabt werden, um E-Mail-Fluten zu vermeiden.

2.3.1.6 Terminplanung und Überwachung

Für die einzelnen virtuellen Arbeitsräume müssen arbeitsraumbezogene Kalender bereitgestellt werden, so dass die Beteiligten ihre Termine für die Projekt- und Gremienarbeit im gemeinsamen virtuellen Arbeitsraum übersichtlich planen und pflegen können. Die dort eingetragenen Termine und Erinnerungstermine müssen über eine offene Schnittstelle in die persönlichen Kalender eines Beteiligten übertragen werden können, der durch das Büroinformationssystem zur Verfügung gestellt wird.

2.3.1.7 Aufgabenverwaltung

Sollen Abstimmungen mit Hilfe der E-Zusammenarbeit erfolgen, wird eine Aufgabenverwaltung benötigt. Zu den Aufgaben müssen sich dabei beispielsweise folgende Informationen anlegen lassen:

- Bezeichnung
- Beschreibung der Aufgabe
- Aufwand für die Aufgabe

- Priorität
- Termin der Fertigstellung
- Status der Aufgaben
- verantwortliche Beschäftigte
- weitere Beteiligte
- Verknüpfung mit beliebigen Dokumenten aus dem virtuellen Arbeitsraum

Die Aufgabenverwaltung des virtuellen Arbeitsraums muss mit der persönlichen Aufgabenverwaltung der Beteiligten automatisch synchronisiert werden.

2.3.1.8 Integration von E-Mails

Eingehende E-Mails müssen sich per Drag & Drop¹⁸ bzw. mit wenigen Mausklicks im virtuellen Arbeitsraum speichern lassen. Die Übernahme von E-Mails in den virtuellen Arbeitsraum ist auf folgende Arten möglich:

- nur der E-Mailtext
- nur die Anlage(n)
- der E-Mailtext und die Anlage(n) als separate Dokumente
- der E-Mailtext und die Anlage(n) als ein Dokument (Maileingang)

Für eine bessere Recherche sollten beim Speichern die Metadaten, wie beispielsweise Absender, Betreff, Eingangsdatum, in die Metadaten der Objekte des virtuellen Arbeitsraums automatisch übernommen werden.

Die im virtuellen Arbeitsraum gespeicherten Dokumente müssen sich per E-Mail versenden lassen. Werden Beteiligte adressiert, die ebenfalls in die Bearbeitung mit virtuellen Arbeitsräumen integriert sind, so sollen nur die Links auf die Dokumente versendet werden. Die anderen Adressaten erhalten eine Kopie der Dokumente als Anlage zur E-Mail.

¹⁸ Drag & Drop: Markieren eines Objektes mit der Maus und Verschieben zum Ziel.

2.3.1.9 Einbindung interner und externer Beteiligter

Es muss möglich sein, situationsbezogen weitere Beschäftigte auf einfache Art und Weise in die Arbeit mit dem Arbeitsraum einzubinden. Die Beschäftigten sollten sich aus einem Verzeichnis auswählen lassen.

Die Einbeziehung externer Beteiligter muss mit dem IT-Bereich abgestimmt werden, sodass diese einen „Gastzugang“ erhalten.

Hinweis

Bei der Einbeziehung Externer sind die IT-Sicherheitsanforderungen zu beachten. Hier sind verschiedene Verfahren möglich. Einfach und nutzerfreundlich ist zum Beispiel der Zugang mittels Selbstregistrierung (nebst Funktion „Passwort vergessen“); dies kann allerdings hohe finanziellen Aufwände erfordern.

2.3.1.10 Rechte- und Rollenverwaltung

Die Rechte- und Rollenverwaltung muss mindestens folgende Funktionen zur Verfügung stellen:

Rollen:

- Administration des virtuellen Arbeitsraumes
- Mitglieder/Beteiligte
- Besucher (nur Leserechte)
- Gastzugänge mit temporären (speziellen) Rechten

Rechte:

- Lese-, Änderungs-, Erstellungs- und Löschrchte bezogen auf die Ablagen, Aufgaben, Kalender usw.
- Administrationsrechte im Arbeitsraum:
Innerhalb der von der Administration eingerichteten Rechte muss es für den/die Arbeitsraumverantwortlichen möglich sein, weitere Rechte für die Arbeitsraumnutzer zu vergeben (differenzierter Zugriff auf Ablagen).
- Änderungsrecht hinsichtlich persönlicher Einstellungen wie beispielsweise
 - Ansichten (Bedienungsoberfläche)
 - individuelle Portlets¹⁹
 - Benachrichtigungsfunktionen
 - usw.

Diese Rechte können entweder an einzelne Personen oder Personengruppen vergeben werden.

2.3.1.11 Recherche innerhalb des virtuellen Arbeitsraums

Es muss möglich sein, Dokumente, Aufgaben, Termine, Beiträge usw. zu recherchieren. Die Recherche beinhaltet mindestens:

- die Volltextrecherche in Metadaten
- die Volltextrecherche in Metadaten und Dateien
- die Volltextrecherche in Dateien
- die Recherche anhand von Schlagworten

Das geltende Rechte- und Zugriffskonzept wird in die Recherche einbezogen. Daneben sollten folgende Recherchen möglich sein:

- die unscharfe oder sogenannte Fuzzy-Suche, bei der sowohl verschiedene Schreibweisen erkannt und im Rechercheergebnis berücksichtigt werden, als auch Hinweise zu Schreibfehlern erfolgen wie zum Beispiel:
 - Recherche erfolgt mit *Meier*:
Es werden alle Akten mit dem Begriff Meier angezeigt, unabhängig von der Schreibweise (*Meyer, Maier, Mayer, maier* usw.).
 - Recherche erfolgt mit *Planfäststellung*:
Es wird systemunterstützt die Frage erzeugt: „Meinten Sie *Planfeststellung*?“
- relevanzbezogene Recherche: Anzeige der Treffer, die inhaltlich am nächsten zur Rechercheanfrage liegen

2.3.1.12 Schnittstellen

Virtuelle Arbeitsräume müssen über Schnittstellen zur Anbindung anderer IT-Verfahren verfügen, um ein Zusammenspiel innerhalb bestehender Prozesse und der dort eingesetzten IT-Unterstützung zu ermöglichen. Zu den anzubindenden Verfahren gehören beispielsweise:

- E-Akte
- E-Mail, EGVP, De-Mail
- elektronische Signaturen

¹⁹ Ein Fensterbereich einer Portal-Webseite, in dem Anwendungen präsentiert werden, wird Portlet genannt.

2.3.2 Funktionale Anforderungen an ein Wiki

Wikis dienen dazu, das Wissen verschiedener Autoren zusammenzuführen. Durch die Beiträge Einzelner entstehen Wissenssammlungen für alle.

2.3.2.1 Inhaltserstellung

Wikis verfügen im Vergleich zu Textverarbeitungssystemen nur über eingeschränkte Funktionalitäten bezüglich der Textgestaltung (Formatierung). Dessen ungeachtet sollen die Wikis über folgende Funktionen zur Textbearbeitung und -gestaltung verfügen:

- Rich-Text-Editor: Analog zu den bekannten Büroinformationssystemen erfolgt die Darstellung im Texteditor so, wie sie im Wiki veröffentlicht wird.
- Einbindung von Dateien als Anhänge (zum Beispiel Dokumente, Bilder, Audio, Video ...)
- Anlegen von Linklisten sowie Volltext- oder Kategoriensuche
- Listen- und Tabellenfunktionen

2.3.2.2 Kommentierung und Bewertung

- individuelle Verschlagwortung (tagging)
- Permalinks (automatische Linknachführung bei Änderung der verlinkten Seite)
- Kategorienbildung (Inhalte können anhand dieser möglichst zentral gepflegten Kategorien schnell aufgefunden werden)
- Möglichkeit, ein Wiki moderiert oder offen zu führen

2.3.2.3 Verwaltungsfunktionen

- Anlegen, Ändern, Schließen, Sperren von Einträgen
- Löschfunktion für den Verantwortlichen, um Beiträge, die den Nutzungs- und Umgangsregeln²⁰ widersprechen, löschen und einzelne Benutzer ggf. sperren zu können, die zum Beispiel Forenregeln missachten
- zentrale Pflege von Kategorien und Schlagwörtern (Tags)
- Einrichten von Nutzerkonten

2.3.2.4 Recherchefunktion innerhalb des Wiki

- Kategoriensuche
- Schlagwortrecherche
- Volltextrecherche von Inhalten sowie Kommentaren und Bewertungen

2.3.2.5 Rechte und Rollen

Rollen:

- Administration
- Autor/-in
- lesende Person (nur Leserechte)

Rechte:

- Lesen, Ändern, Erstellen, Kommentieren und/oder Bewerten von Einträgen

2.3.3 Funktionale Anforderungen an einen Blog

Ein Blog zielt darauf ab, Texte zu spezifischen Inhalten zu veröffentlichen und von Lesern kommentieren zu lassen, um Diskussionen in Gang zu bringen und neue Ansichten, Hinweise und/oder Informationen zum Thema aufzunehmen.

2.3.3.1 Inhaltserstellung

Ein Blog verfügt im Hinblick auf die Texterstellung ebenfalls nur über eingeschränkte Funktionalitäten:

- Rich-Text-Editor
- Einbindung von Dateien als Anhänge
- Anlegen von Linklisten

2.3.3.2 Kommentierung und Bewertung

- Es müssen sich zu Einträgen (Posts) Kommentare anbringen lassen. Dabei muss erkenntlich sein, wer diesen Kommentar zu welchem Zeitpunkt erstellt hat. Die Kommentarfunktion muss sich wahlweise so konfigurieren lassen, dass Kommentare entweder sofort nach der Kommentierung, oder erst nachdem diese vom Inhaber freigeschaltet wurden, angezeigt werden. Die Kommentarfunktion muss es ermöglichen, verschachtelte Kommentare (Kommentare zu Kommentaren) abzubilden.

²⁰ Vgl. Kap. 4.2.3.

- Zwischen unterschiedlichen Blogeinträgen oder mehreren Blogs müssen Verweise angelegt werden können (Trackback- bzw. Pingbackfunktion). Auch Permalinks (feste Verlinkungen, auch wenn der Beitrag umkategorisiert wurde) sollten möglich sein.
- Die individuelle Anlage von Schlagworten (Tags) muss möglich sein.
- Die Einträge müssen durch einen Moderator angenommen oder abgelehnt werden können.

2.3.3.3 Verwaltungsfunktionen

- Anlegen, Ändern, Schließen, Sperren von Einträgen
- Löschfunktion für den Verantwortlichen, um Beiträge, die den Nutzungs- und Umgangsregeln²¹ widersprechen, löschen, und einzelne Benutzer ggf. sperren zu können, die zum Beispiel Forenregeln missachten
- Möglichkeit, Kategorien zu definieren, um Beiträge klassifizieren zu können
- zentrale Pflege von Kategorien und Tags
- Einrichten von Nutzerkonten

2.3.3.4 Recherchefunktion innerhalb des Blog

- Kategoriensuche
- Schlagwortrecherche
- Volltextrecherche von Inhalten sowie Kommentaren und Bewertungen

2.3.3.5 Rechte und Rollen

Rollen:

- Administrator
- Autor
- lesende Person (nur Leserechte)

Rechte:

- Lesen, Ändern, Erstellen, Kommentieren und/oder Bewerten von Einträgen

2.3.4 Funktionale Anforderungen an das Diskussionsforum

Ein Diskussionsforum zielt darauf ab, Diskussion zu spezifischen Inhalten in Gang zu bringen und neue Ansichten, Hinweise und/oder Informationen zum Thema aufzunehmen.

2.3.4.1 Inhaltserstellung

Auch Diskussionsforen verfügen im Hinblick auf die Texterstellung nur über eingeschränkte Funktionalitäten:

- Rich-Text-Editor
- Einbindung von Dateien als Anhänge
- Anlegen von Linklisten

2.3.4.2 Kommentierung

Es müssen sich zu Einträgen (Posts) Kommentare anbringen lassen. Dabei muss erkenntlich sein, wer diesen Kommentar zu welchem Zeitpunkt erstellt hat. Die Kommentarfunktion muss sich wahlweise so konfigurieren lassen, dass Kommentare entweder sofort nach der Kommentierung, oder erst nachdem diese vom Inhaber freigeschaltet wurden, angezeigt werden. Die Kommentarfunktion muss es ermöglichen, verschachtelte Kommentare (Kommentare zu Kommentaren) abzubilden.

2.3.4.3 Verwaltungsfunktionen

- Anlegen, Ändern, Schließen, Sperren von Einträgen
- Löschfunktion für den Verantwortlichen, um Beiträge, die den Nutzungs- und Umgangsregeln²² widersprechen, löschen, und einzelne Benutzer ggf. sperren zu können, die zum Beispiel Forenregeln missachten
- Untergliederung der Themen in einzelne Kategorien
- Zusammenfassung der Diskussionsbeiträge zu einem Thema (Thread)
- Sortierung der Beiträge nach Themenbezug und innerhalb eines Threads chronologisch
- Einrichten von Nutzern
- Exportfunktionen, um Inhalte von Threads mit allen Protokollinformationen exportieren zu können

²¹ Vgl. Kap. 4.2.3.

²² Vgl. Kap. 4.2.3.

2.3.4.4 Recherchefunktion innerhalb des Diskussionsforums

- Kategoriensuche
- Schlagwortrecherche
- Volltextrecherche von Inhalten sowie Kommentaren und Bewertungen

2.3.4.5 Rechte und Rollen

Rollen:

- Administration
- Autor/-in
- lesende Person (nur Leserechte)

Rechte:

- Lesen, Ändern, Erstellen, Kommentieren und Bewerten von Einträgen

2.3.5 Funktionale Anforderungen an die anwendungsübergreifende Recherche

Grundsätzlich verfügen Systeme zur anwendungsübergreifenden Recherche über die identischen Funktionalitäten wie sie beim internen Recherchewerkzeug der Plattform zur E-Zusammenarbeit dargestellt werden (vgl. Kapitel 2.3.4.4):

- Volltextrecherche in Metadaten
- Volltextrecherche in Metadaten und Dateien
- Volltextrecherche in Dateien
- Recherche anhand von Schlagworten
- unscharfe Suche
- relevanzbezogene Recherche
- Anzeigen von Treffern im Originaldokument
- Suchumgebung
- Sortierung der Trefferliste nach Relevanz

Hinzu kommt die Möglichkeit, verschiedene Ablagesysteme (aus verschiedenen IT-Systemen) einzubinden, sowie bei der Suche ein- und auszuschalten. Die anwendungsübergreifende Recherche soll darüber hinaus die Klassifizierung von Inhalten ermöglichen, indem sie semantisch identische Inhalte zwischen Fundorten (anwendungsübergreifend) verknüpft. Verschiedene Auswertungs- und Filtermöglichkeiten runden die Rechercheanforderungen ab.

3. E-Zusammenarbeit zur Prozessunterstützung

Mit Hilfe der E-Zusammenarbeit können Verwaltungsprozesse unterstützt werden. Dabei handelt es sich überwiegend um teilstrukturierte Prozesse wie einfache Abstimmungsprozesse und Beteiligungsverfahren, deren Ergebnisse, sofern aktenrelevant, auch in der E-Akte veraktet werden. Diese Abstimmungsprozesse können Bestandteil der Projekt- und Gremienarbeit sein. Die Werkzeuge der E-Zusammenarbeit können aber auch genutzt werden, um Beteiligungs- und Zeichnungsverfahren außerhalb der Projekt- und Gremienarbeit abzubilden.

In den folgenden Kapiteln wird beispielhaft erläutert, wie mithilfe virtueller Arbeitsräume die Bearbeitung teilstrukturierter Prozesse von der Entwurfserstellung über Beteiligungsverfahren bis zur Schlusszeichnung möglich ist.

Hinweis

Neben der in Kapitel 3 beispielhaft dargestellten Umsetzung sind weitere Varianten möglich. Die konkrete Umsetzung ist vom individuellen Bedarf der Behörde abhängig.

3.1 Rahmenbedingungen für die Prozessunterstützung mit virtuellen Arbeitsräumen

Im dargestellten Beispiel wird davon ausgegangen, dass sowohl die E-Akte als auch ein virtueller Arbeitsraum genutzt werden. Die vorherrschenden und zu unterstützen den Prozesstypen sind teilstrukturierte Prozesse.

3.1.1 Der virtuelle Arbeitsraum

Der virtuelle Arbeitsraum steht allen berechtigten Beschäftigten zur Verfügung.²³ Für sie sind die erforderlichen Nutzungsrechte eingeräumt. Bei der Prozessunterstützung im virtuellen Arbeitsraum werden ausschließlich dessen Funktionalitäten genutzt. Neben den erforderlichen Funktionen zur Ablage und zum Austausch von Dokumenten verfügt der Arbeitsraum über eine eigene Kalender- und Wiedervorlagefunktion sowie einen Aufgabenbereich entsprechend den gängigen Büroinformationssystemen. Der virtuelle Arbeitsraum ist mit dem E-Mail-System der Behörde gekoppelt, sodass es möglich ist, Links auf die dort abgelegten Dokumente zu versenden.

Die Dokumentenbearbeitung findet grundsätzlich im virtuellen Arbeitsraum statt und wird über Aufgabenzuweisung und E-Mails gesteuert. Für die Bearbeitung werden die Dokumente aus dem virtuellen Arbeitsraum ausgecheckt. Nach der Bearbeitung wird beim Einchecken automatisch eine neue Version des Dokumentes erstellt.

3.1.2 Die für den Arbeitsraum verantwortliche Person und die Projektmitglieder

Die Projektmitglieder sind Beschäftigte, die in der Regel unterschiedlichen Organisationseinheiten angehören. Die federführende Person (des Vorgangs) ist ebenfalls Mitglied im Projektteam.

Die für den Arbeitsraum verantwortliche Person (beispielsweise die Projektleitung oder die federführende Person) definiert die Zugriffsrechte für die Projektmitglieder, die den virtuellen Arbeitsraum nutzen sollen (Wer darf auf welche Unterlagen zugreifen? Welche Metadaten

²³ Bei der Projekt- und Gremienarbeit sind dies alle daran Beteiligten.

sind zu verwenden? usw.). Darüber hinaus hat die für den Arbeitsraum verantwortliche Person für die Einrichtung von geeigneten Ablage-/Ordnerstrukturen innerhalb des virtuellen Arbeitsraums Sorge zu tragen.

Hinweis

Je mehr die Verantwortung für die Administration in die Hände der Arbeitsraum-Verantwortlichen gelegt wird, desto größer ist (aufgrund der Komplexität) die Gefahr, dass das „Unterstützungsinstrument“ zur Belastung wird (im ungünstigsten Fall sind Beschäftigte nur noch mit der Verwaltung der virtuellen Arbeitsräume/Blogs/Wikis usw. beschäftigt, die Facharbeit bleibt auf der Strecke...). Diesen Aspekt muss die vorgeschaltete Aufwand-Nutzen-Analyse vor Einführung der Instrumente beleuchten. Selbst wenn die Administration zentral durch einen Unterstützungsdienst (IT-Service) übernommen wird, müssen hierfür Ressourcen vorhanden sein.

3.1.3 Die E-Akte

Alle aktenrelevanten Dokumente sind in der E-Akte zu verakten.

Zwischen der E-Akte und dem virtuellen Arbeitsraum ist eine Schnittstelle geschaffen worden, über welche Unterlagen (Dateien und Metadaten) aus der E-Akte in den virtuellen Arbeitsraum übertragen und geänderte Unterlagen in die E-Akte zurückgespeichert werden können. Dabei erfolgt die Speicherung der Datei sowie der Metadaten automatisch als neue Version in der zugehörigen E-Akte, in der die ursprüngliche Version des Dokuments abgelegt ist.

Ein innerhalb des virtuellen Arbeitsraums neu angelegtes Dokument kann ebenfalls in der E-Akte gespeichert werden. Dabei erfolgt sowohl die Übertragung der Datei als auch der im virtuellen Arbeitsraum angelegten Metadaten. Weiterhin wird mit Mitteln der E-Akte das Schriftgutobjekt (Akte, Vorgang) ausgewählt, in das das neu angelegte Dokument abgelegt werden soll (Registrierung).

Die aus der E-Akte in den virtuellen Arbeitsraum zu übernehmenden Metadaten beinhalten mindestens die Pflichtmetadatendatenfelder (Mindestmetadatenatz).

3.2 Behandlung der Posteingänge

Grundsätzlich sind alle aktenrelevanten Eingänge in der E-Akte zu registrieren.²⁴ Von dort werden die für die Projektarbeit relevanten Dokumente einschließlich der Metadaten in den virtuellen Arbeitsraum übertragen. Die nicht aktenrelevanten „Eingänge“ können direkt im virtuellen Arbeitsraum abgelegt werden.

²⁴ Siehe hierzu Kapitel 3.2 im Baustein E-Akte.

3.3 Bearbeitung

3.3.1 Innerhalb des Projekts/Gremiums

Bei der Entwurfserstellung sind grundsätzlich zwei Szenarien (unterschiedlicher Bearbeitungsbeginn) zu unterscheiden:

- Der Entwurf wird zunächst in der E-Akte erstellt und registriert. In diesem Fall sind Akten- und Geschäftszeichen bereits bekannt und die bearbeitende Person checkt den Entwurf in der E-Akte aus und übernimmt das Dokument in den virtuellen Arbeitsraum.
- Der Entwurf wird direkt im virtuellen Arbeitsraum erstellt (beispielsweise Konzepte oder Protokolle). In diesem Fall sind Akten- und Geschäftszeichen zum Zeitpunkt der Erstellung nicht in den Metadaten des Dokuments hinterlegt.

In beiden Fällen erfolgt die Abstimmung im virtuellen Arbeitsraum. Anschließend legt die bearbeitende Person für die einzelnen in die Bearbeitung (Abstimmung/Entwurfserstellung) einzubeziehenden Beschäftigten die jeweiligen Aufgaben im virtuellen Arbeitsraum an und verlinkt diese mit dem relevanten Dokument. Die Aufgaben werden aus dem virtuellen Arbeitsraum als E-Mail an die betroffenen Beschäftigten übertragen. Von dort kann über den Link direkt auf das Dokument im virtuellen Arbeitsraum zugegriffen werden.

Die beteiligte Person checkt das Dokument (die Datei) aus dem virtuellen Arbeitsraum aus und bearbeitet dieses. Das Dokument wird nach der Bearbeitung wieder in den virtuellen Arbeitsraum eingecheckt. Dabei wird automatisch eine neue Version erzeugt. Die federführende Person prüft die Metadaten zum Dokument und ergänzt diese ggf.²⁵ Die beteiligte Person bestätigt ihre Beteiligung sowie die von ihr angemerkten Punkte mit der Erledigung der Aufgabe. Der Bearbeitungsnachweis kann automatisch und chronologisch im Aufgabenbereich des virtuellen Arbeitsraums erfolgen und in die E-Akte übernommen werden. Besteht der Bedarf einer formalen Billigung (beispielsweise bei Protokollen oder Konzepten), dann erfolgt die Billigung als Mitzeichnung direkt im betreffenden Dokument.²⁶

Das finalisierte Dokument (Schlussfassung des Entwurfs) wird abschließend in der E-Akte gespeichert. Mit diesem Ablauf können:

- einzubeziehende Beschäftigte direkt adressiert und auf die konkrete Aufgabenstellung hingewiesen werden
- eine Terminsetzung und Terminkontrolle umgesetzt werden
- der gesamte Bearbeitungsprozess transparent gestaltet werden
- bestehende virtuelle Arbeitsräume genutzt werden

Auch bei der Speicherung von finalisierten Dokumenten in der E-Akte sind grundsätzlich zwei Szenarien zu unterscheiden:

- Das Dokument wurde zuvor in der E-Akte erstellt und eine Kopie des Dokuments im virtuellen Arbeitsraum abgelegt. Dann sind Akten- und Geschäftszeichen bereits bekannt und das Einchecken erfolgt automatisch im Kontext des korrekten Schriftgutobjekts.
- Der Entwurf wurde im virtuellen Arbeitsraum erstellt. In diesem Fall ist ein automatisches Einchecken nicht möglich. Die Verknüpfung des Dokuments mit der E-Akte muss bei der Übernahme des Dokuments in diese manuell erfolgen.

3.3.2 Beteiligung anderer Organisationseinheiten inklusive Mitzeichnung außerhalb der Projekt- und Gremienarbeit

Unter dem Begriff *Beteiligungsverfahren* wird die Einholung von Zuarbeiten, zum Beispiel Stellungnahmen anderer Organisationseinheiten, sowie die Mitzeichnung von Entwürfen verstanden. Sind mehrere Organisationseinheiten betroffen, so werden diese durch die federführende Organisationseinheit beteiligt.

Die Beteiligung erfolgt, indem die federführende Person im virtuellen Arbeitsraum ein neues Verzeichnis anlegt und der zu beteiligenden Organisationseinheit bzw. den zu beteiligenden Beschäftigten für dieses Verzeichnis die erforderlichen Rechte einräumt.²⁷ In dieses Verzeichnis wird das erforderliche Dokument übernommen.

²⁵ Die Anpassung von Metadaten in dem hier dargestellten Zusammenhang kann auch der Registratur übertragen werden.

²⁶ Siehe *Baustein E-Akte*, Kap. 3.1.

²⁷ Vgl. Kap. 4.1.3.

Anschließend legt die federführende Person die erforderlichen Aufgaben (Geschäftsgangvermerke/Verfügungen) im betreffenden Verzeichnis des virtuellen Arbeitsraumes an. Von dort kann über den Link in der Aufgabe direkt auf das Dokument im virtuellen Arbeitsraum zugegriffen werden.

Die beteiligte Person checkt das Dokument aus und bearbeitet dieses (Stellungnahmen oder sonstige Zuarbeiten). Der Nachweis der Mitzeichnung wird direkt am Dokument angebracht. Dafür werden Dokumentvorlagen verwendet, die am Ende des Dokuments eine Bearbeitungsleiste enthalten.²⁸ In diese Bearbeitungsleiste kann die Beteiligungshistorie mit den Anmerkungen und Änderungswünschen, welche im Aufgabenbereich des Verzeichnisses im virtuellen Arbeitsraum gespeichert ist, eingefügt werden. Gleichzeitig bestätigt jede/r Beteiligte die Erledigung der Aufgabe.

Nach Abschluss der Beteiligung veraktet die federführende Person das um die Zuarbeiten der Beteiligten erweiterte Dokument in der E-Akte. In der E-Akte wird durch Einchecken automatisiert eine neue Version des Dokuments angelegt.

Hinweis

Durch organisatorische oder technische Vorgaben sollte sichergestellt werden, dass Dokumente nicht gleichzeitig aus der E-Akte und aus dem virtuellen Arbeitsraum heraus bearbeitet werden können, da ansonsten die Gefahr besteht, dass es verschiedene aktuelle Versionen des Dokumentes gibt.

Handelt es sich bei dem Entwurf um ein Dokument, das noch nicht veraktet war, wird die federführende Person durch die E-Akte automatisch aufgefordert, die notwendigen Metadaten zu ergänzen.

Nach Abschluss des Beteiligungsverfahrens und der Ergebnisübernahme in die E-Akte wird empfohlen, das entsprechende Verzeichnis im virtuellen Arbeitsraum zu löschen. Sofern nicht gelöscht wird, ist zu prüfen, ob die eingeräumten Zugriffsrechte bestehen bleiben sollen.

3.3.3 Schlusszeichnung

Die Schlusszeichnung kann sowohl aus der E-Akte²⁹ als auch aus dem virtuellen Arbeitsraum heraus erfolgen. Sie wird analog der Mitzeichnung³⁰ durchgeführt. Dies gilt unabhängig davon, ob die federführende Person selbst oder die vorgesetzte Person schlusszeichnet.

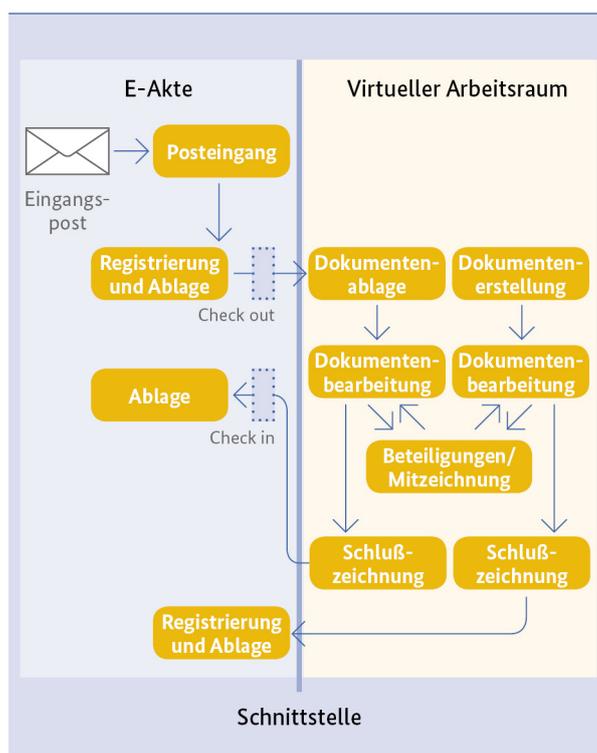


Abbildung 2: Bearbeitung

3.3.4 Postausgangsbehandlung

Die Ausgangsbehandlung erfolgt grundsätzlich aus der E-Akte heraus. Im konkreten Anwendungsfall kann es bei einem elektronischen Postausgang auch effizienter sein, das Dokument direkt aus dem virtuellen Arbeitsraum zu versenden. In diesem Fall ist eine Bestätigung der Versendung in die E-Akte zu übernehmen.

²⁸ Siehe Baustein E-Akte, Kap. 3.1.

²⁹ Siehe Baustein E-Akte, Kap. 3.1 und 3.3.4.

³⁰ Vgl. Kap. 3.3.2.

4. Organisatorische Regelungsbedarfe

4.1 Projekt- und Gremienarbeit

4.1.1 Allgemeine Regelungen

Mit der E-Zusammenarbeit sollen keine parallelen Strukturen zur E-Akte aufgebaut werden. Es geht vielmehr um eine effizientere Unterstützung der Kommunikation und Abstimmung zwischen den Beteiligten. Das Prinzip der Aktenmäßigkeit³¹ ist hierbei zwingend zu wahren. Dem entsprechend sind aktenrelevante Unterlagen, die im Rahmen der E-Zusammenarbeit entstehen, in die zugehörige E-Akte zu überführen und dort nachzuweisen. Die Dokumentablagen der virtuellen Arbeitsräume sind per se nicht Teil der elektronischen Akte.

Bevor mit der Einführung von virtuellen Arbeitsräumen zur Unterstützung der Projekt- und Gremienarbeit begonnen wird, sollte innerhalb der Behörde zu den folgenden Fragestellungen Klarheit bestehen:

- Welchen Nutzungszweck sollen die virtuellen Arbeitsräume schwerpunktmäßig erfüllen?
- Welche Aufgaben und Zuständigkeiten bestehen?
- Welche virtuellen Arbeitsräume werden standardmäßig eingerichtet und welche Funktionen sollen zur Verfügung stehen?
- Wie soll der Antrags- und Genehmigungsprozess für neue virtuelle Arbeitsräume erfolgen?
- Wie werden die Geschäftsprozesse in virtuellen Arbeitsräumen gestaltet?
- Nach welchen Kriterien werden virtuelle Arbeitsräume wieder geschlossen und gelöscht, was passiert mit den Daten, die im Arbeitsraum gespeichert sind, wer ist verantwortlich?

4.1.2 Nutzungszweck der virtuellen Arbeitsräume

Für die Behörde ist grundsätzlich zu analysieren, welcher Zweck mit der Nutzung von virtuellen Arbeitsräumen erfüllt werden soll. Liegen die Anforderungen darin, schwerpunkt-

mäßig im Rahmen der Projekt- bzw. Gremienarbeit die Kommunikation sowie die gemeinsame Dokumentenbearbeitung und Entwurfserstellung zu verbessern, oder sollen in der Behörde bzw. in Organisationseinheiten der Behörde die Beteiligungsverfahren ebenfalls abgedeckt werden? Diese Entscheidung wird wesentlich beeinflusst vom konkreten Bedarf und den bereits bestehenden IT-Verfahren zur Unterstützung der elektronischen Verwaltungsarbeit.

Es ist dringend geboten, die Einführung von virtuellen Arbeitsräumen nicht als singuläres Projekt zu betrachten. Dieses hat erhebliche Auswirkungen auf die Ablage bzw. Speicherung von Dokumenten und muss somit im Zusammenhang mit anderen Systemen geplant werden, die aus Sicht einer Datenablage den identischen Zweck erfüllen. Insbesondere zur E-Akte (wenn diese verfügbar ist) ist der virtuelle Arbeitsraum abzugrenzen bzw. sind die übergreifenden Arbeitsabläufe konkret festzuschreiben und den Beschäftigten zu kommunizieren.

Die Einführung virtueller Arbeitsräume zur Projekt- und Gremienarbeit sowie für fachspezifische Themensammlungen sollte grundsätzlich bedarfsorientiert umgesetzt werden.

Hinweis

Bei der Einführung von virtuellen Arbeitsräumen sollte auf eine stringente Nutzungsregelung geachtet werden, um zu vermeiden, dass neben der E-Akte, den bestehenden Dateiablagen, Fachverfahren usw., eine zusätzliche Ablage geschaffen wird und die vermeintlich effizientere Unterstützung der Bearbeitung de facto zu einer weiteren zersplitterten Speicherung zusammenhängender Dokumente führt.

Eine generelle Bereitstellung virtueller Arbeitsräume ergänzend zu den bestehenden Dateiablagen für alle Organisationseinheiten, ohne den jeweiligen Bedarf geprüft zu haben, wird nicht empfohlen. Im Gegenteil sollte bei der Einführung von auf Organisationseinheiten bezogenen virtuellen Arbeitsräumen jeweils geprüft werden, ob und wie die bestehenden Ablagen migriert und anschließend abzuschalten sind.

³¹ Siehe hierzu auch *Baustein Grundlagen und Bedarfsanalyse*, Kapitel 2.1, speziell 2.1.5.

4.1.3 Aufgaben und Verantwortlichkeiten festlegen

Mit der Nutzung von virtuellen Arbeitsräumen sind (im Vergleich zur Schriftgutverwaltung) neue Aufgaben und Verantwortlichkeiten verbunden. Diese lassen sich an folgenden beispielhaften Nutzergruppen beschreiben:

■ Anwender

Die Anwender nutzen im Rahmen der organisatorischen Regelungen ihrer Behörden die virtuellen Arbeitsräume zur Aufgabenerledigung. Sie können Anträge auf neue virtuelle Arbeitsräume stellen.

■ Verantwortliche für den virtuellen Arbeitsraum

Für jeden virtuellen Arbeitsraum muss es einen verantwortlichen Anwender geben. Bei Projekten ist dies im Normalfall der Projektleiter, bei der Gremienarbeit ist dies der verantwortliche Vertreter der Behörde in diesem Gremium, bei fachspezifischen virtuellen Arbeitsräumen kann dies individuell festgelegt werden. Werden virtuelle Arbeitsräume für einzelne Organisationseinheiten genutzt, sollte dies der jeweilige Fachvorgesetzte sein. Die Aufgaben des Verantwortlichen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Arbeitsraumtyp	Aufgaben des Verantwortlichen
Projekt- und Gremienarbeitsräume	<ul style="list-style-type: none"> ■ Konfigurations- und Administrationsaufgaben (je nach Vorkonfiguration) ■ Nutzungskontrolle ■ Übernahme der Projektergebnisse in die Projektakte oder in fachspezifische Arbeitsräume für nicht aktenrelevante Unterlagen oder Löschen der Unterlagen ■ gleiches gilt für die Gremienarbeit
fachspezifische Arbeitsräume	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aktualität der Unterlagen prüfen ■ Nutzungsverhalten beobachten (Bedarfskontrolle)

Tabelle 2: Aufgaben des Arbeitsraumverantwortlichen

■ Bedarfsprüfung

Die oder der Bedarfsprüfer prüft im Rahmen des einzurichtenden behördeninternen Genehmigungsprozesses, ob ein neuer virtueller Arbeitsraum angelegt wird. Sind Beschäftigte der Behörde in Projekte eingebunden, die von einer anderen Behörde geleitet werden, ist zu entscheiden,

- ob ein Arbeitsraum angelegt wird,
- falls ja, wer für den Arbeitsraum verantwortlich ist,
- ob, und unter welchen Bedingungen, auf diesen auch Externe Zugriff erhalten.

4.1.4 Virtuelle Standardarbeitsräume und Funktionsumfang

In der Behörde muss entschieden werden, welche Standardarbeitsräume benötigt werden und welche Funktionen diese Arbeitsräume bereitstellen müssen.

So können beispielsweise in Projektarbeitsräumen Kalender zur Projektterminplanung, eine Adressverwaltung oder Bereiche zur Dokumentation und Pflege von Risikolisten usw. zusätzlich bereitgestellt werden.

Im Rahmen der Standardkonfiguration können auch Festlegungen zu einer einheitlichen Ablagestruktur (für Projekt- und Gremienarbeit sowie für die einzelnen Organisationseinheiten) getroffen werden.

Festlegungen zur funktionalen Konfiguration der Arbeitsraumtypen sind stark vom Bedarf der Behörde sowie den Möglichkeiten des eingesetzten Werkzeuges abhängig. Grundsätzlich gilt jedoch, je besser die virtuellen Arbeitsräume vorkonfiguriert sind, desto einfacher ist die Nutzung und umso schneller werden diese von den Beschäftigten angenommen.

4.1.5 Zurverfügungstellung von neuen Arbeitsräumen

In jeder Behörde, die virtuelle Arbeitsräume nutzt, sollte ein definierter „Antragsprozess“ festgelegt werden.

Hinweis

Es wird empfohlen, für Projekte, die durch eine Organisationsverfügung eingerichtet werden, standardmäßig und ohne gesonderten Antrag einen Projektarbeitsraum zur Verfügung zu stellen.

Wie der Antragsprozess ausgeprägt wird, muss jede Behörde für sich selbst entscheiden. Deshalb können an dieser Stelle nur allgemeine Hinweise gegeben werden:

- Keine Arbeitsrauminflation zulassen:
Neue Arbeitsräume sollten nur zugelassen werden, sofern ein Bedarf besteht und es nicht bereits Arbeitsräume zu gleichen bzw. artverwandten Themenstellungen gibt.
- Grundsätzlich gilt, dass mindestens ein lesender Zugriff für alle Nutzer/-innen des Projektraumes eingerichtet werden soll.
- Virtuelle Arbeitsräume mit exklusivem Zugriffsrecht sollten sehr restriktiv gehandhabt werden. In den virtuellen Arbeitsräumen kann bei Bedarf der Zugriff auf einzelne besonders vertrauenswürdige Dokumente bereits im Standard eingeschränkt werden.
- Der Antragsprozess sollte transparent abgewickelt werden.
- Sollte auch eine Nutzung durch Externe vorgesehen sein, ist diese vom Antragsteller besonders zu begründen.

- Der Zeitraum der geplanten Nutzung sollte angegeben werden, um zu bestimmten Zeitpunkten überprüfen zu können, ob der Bedarf für diesen Arbeitsraum noch besteht.
- Die für den virtuellen Arbeitsraum verantwortliche Person muss festgelegt werden.

4.1.6 Geschäftsprozesse bei Nutzung virtueller Arbeitsräume

Zur ordnungsgemäßen elektronischen Bearbeitung der Schritte

- Entwurfserstellung
- Beteiligungsverfahren einschließlich Mitzeichnung

mithilfe der E-Zusammenarbeit sollte die behörden-spezifische Ausgestaltung in der Geschäftsordnung o. ä. verbindlich festgeschrieben werden. Mögliche Regelungsinhalte sind in der nachstehenden Tabelle beispielhaft aufgeführt.

Regelung	Inhalte
Geschäftsordnung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abgrenzung der Projekt- und Gremienarbeit zur Linienarbeit ■ Regelung der Prozesse zwischen Projekt- und Gremienarbeit sowie der Linienarbeit anhand von Leitfragen, so zum Beispiel <ul style="list-style-type: none"> - Für welche Aufgaben gilt die Projekt- und Gremienarbeit? - Prozess zur Einrichtung und Beendigung von Projekten und Gremien? - Wo endet die Projekt- und Gremienarbeit? - Wann sind Vorgänge in die Linienarbeit zu überführen? - Welche Werkzeuge sind beim Übergang in die Linienarbeit zu nutzen?³² ■ Art und Weise der Nutzung virtueller Arbeitsräume für formale Beteiligungen und Mitzeichnung ■ Verzicht auf Zeichnungsfarben ■ verwaltungsintern weitestgehender Verzicht auf eine eigenhändige Unterschrift ■ medienneutrale Formulierungen für die Geschäftsgangvermerke und Verfügungen ■ Ermöglichung der interaktiven Mitzeichnung zum Beispiel per virtuellem Arbeitsraum ■ Ausdrücklicher Hinweis zur Veraktung der in den Werkzeugen zur E-Zusammenarbeit (zum Beispiel virtueller Arbeitsraum) entstandenen Dokumente nach Abschluss der Bearbeitung in der E-Akte
Geschäftsverteilungsplan und interne Dienstanweisungen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Benennung und organisatorische Verortung von Verantwortlichkeiten sowie Definition der notwendigen Genehmigungsprozesse für <ul style="list-style-type: none"> - Einrichtung und Schließung von Projekten und Gremien (Gremien, soweit behördenintern) - Entsendung von Beschäftigten in Gremien - Einrichtung, technische Administration und Schließung von virtuellen Arbeitsräumen sowie den übrigen eingesetzten Werkzeugen zur E-Zusammenarbeit ■ Möglichkeit zur Einbindung Externer in den virtuellen Arbeitsraum (Datenschutz, IT-Sicherheit sowie technische Bereitstellung und Pflege des Zugangs Externer)

Tabelle 3: Regelungen Bearbeitung

32 Vgl. zur Verknüpfung mit anderen Bausteinen elektronischer Verwaltungsarbeit Kap. 5.

4.1.7 Schließen von virtuellen Arbeitsräumen

Auch virtuelle Arbeitsräume unterliegen einem Lebenszyklus. Dies bedeutet, dass auch das Schließen und anschließende Löschen von virtuellen Arbeitsräumen geplant und geregelt verlaufen sollte. Anlässe für das Schließen bzw. eine dahin gehende Prüfung können sein:

- Das Projekt ist beendet.
- Die Behörde ist nicht mehr am zugrunde liegenden Gremium beteiligt bzw. das Gremium wurde aufgelöst.
- Der beim Anlegen des Projektes genehmigte Zeitraum wurde erreicht.
- Der virtuelle Arbeitsraum wurde länger als über einen vordefinierten Zeitraum hinweg nicht mehr genutzt.
- Das Fachthema ist nicht mehr aktuell.

In jedem Fall muss die für den virtuellen Arbeitsraum verantwortliche Person über die geplante Schließung informiert werden. Diese ist dafür verantwortlich, dass alle aktenrelevanten Unterlagen aus dem Arbeitsraum in der E-Akte abgelegt sind und alle anderen Unterlagen entweder in anderen Arbeitsräumen gespeichert sind oder gelöscht werden. Wurde der Arbeitsraum auch von Externen genutzt, muss er sich vor der Schließung auch mit diesen abstimmen. Ist der/die Verantwortliche inzwischen nicht mehr in der Behörde beschäftigt, entscheidet die vorgesetzte Person.

4.2 Wissensmanagement

4.2.1 Kulturwandel

Behörden sind hierarchisch organisiert. Das Prinzip der Amtshierarchie beruht auf einem vertikal abgestuften System der Über- und Unterordnung, das die Rechte und Pflichten der am Verwaltungshandeln Beteiligten festlegt. In der Behördenpraxis bedeutet dies, dass innerbehördlich ein festgelegtes Über- und Unterordnungsverhältnis existiert, zum Beispiel zwischen Behördenleitung, Führungskräften und Beschäftigten.

Die in vielen Behörden zunehmend anfallende Projektarbeit durchbricht diese bestehenden Organisationsstrukturen oftmals, da die Projekte weitgehend organisations-einheitenübergreifend organisiert sind. Mit zunehmender wissensintensiver Arbeit ist es für die Behörden zwingend,

das vorhandene Wissen möglichst allen Beschäftigten zugänglich zu machen. Bisher bestehendes persönliches oder Organisationseinheiten-internes Wissen muss überwunden werden. Zukünftig gilt es, eine Behördenkultur zu schaffen, in der „Herrschaftswissen“ durch die Bereitschaft und Belohnung des „Wissen Teilens“ abgelöst wird.

In der Konsequenz bedeutet dies, einen schrittweisen Kulturwandel einzuleiten, zu fördern und umzusetzen. Hierzu kann die Nutzung der E-Zusammenarbeit mit der ihr immanenten offenen, transparenten, Organisationseinheiten übergreifenden und weitestgehend selbstbestimmten Kommunikation³³ einen wesentlichen Betrag leisten.

³³ Die Beschäftigten können selbst bestimmen, welche Informationen sie neben ihren aufgabenbezogenen Informationen mit anderen Beschäftigten teilen.

4.3 Öffnung der Zugriffsrechte

Beim Wissensmanagement geht mit dem Kulturwandel die Notwendigkeit einher, Zugriffsrechte offener zu gestalten. Trefferlisten von Suchanfragen sind direkt abhängig von den tatsächlich in die Suche einbezogenen Daten. Dies sind nur diejenigen, auf die Zugriffsrechte bestehen. Nutzen und Effektivität des Wissensmanagements steigt somit grundsätzlich mit der Öffnung der Zugriffsrechte.

Es ist zu beachten, dass für die in der Regel niedrige Bereitschaft der Beschäftigten, die eigenen Akten preiszugeben, keine rechtlichen Gründe existieren – Akten sind innerhalb der Behörde grundsätzlich als behördenöffentlich anzusehen. Die Behördenöffentlichkeit hat ihre Grenzen bei Schriftgut, das gesetzlich besonderes geschützt ist, zum Beispiel Personaldaten, nach VSA eingestufte Unterlagen, Steuergeheimnisse, usw.

Grundsätzlich kann die Öffnung der Zugriffsrechte auf zwei Arten erfolgen:

■ direktes Öffnen der Zugriffsrechte

Die Beschäftigten können auf die angezeigten Suchergebnisse der gesamten Behörde direkt zugreifen und die zugehörigen Dokumente öffnen und lesen.

■ Öffnen der Trefferliste (Leserecht) bei Beibehaltung grundsätzlich restriktiver Zugriffsrechte³⁴

Die Beschäftigten können die Suchergebnisse der gesamten Behörde einsehen, nicht aber auf die zugehörigen Dokumente zugreifen und diese öffnen. Dies ist wie bisher nur für Dokumente der eigenen Organisationseinheit möglich. Interessante Dokumente anderer Organisationseinheiten müssen von den Beschäftigten explizit angefordert werden.

Hinweis

Zur Verbesserung der Akzeptanz bei Diskussionen und Umsetzung von offeneren Zugriffsrechten wird empfohlen, im Vorfeld einen genauen Kommunikationsplan auszuarbeiten, der für jeden Nutzergruppentyp die Nutzenargumente vorab definiert.

4.3.1 Inhaltliche Konflikte/Nutzungs- und Umgangsregeln

Durch den Einsatz der grundlegenden Funktionen der E-Zusammenarbeit wie Blogs und Wikis kann es in der Übergangszeit zu Konflikten kommen, da Beiträge in diesen Medien eigenständig, dezentral und ohne die Zustimmung der Führungskräfte erfolgen.

Um mögliche Konflikte zu minimieren, müssen mit der schrittweisen Einführung der E-Zusammenarbeit neue organisatorische Regelungen (Richtlinien zu Nutzung von Blogs, Wikis und Diskussionsforen) aufgestellt werden, die den Einsatz einerseits befördern und andererseits für alle Beschäftigten klar und verbindlich festlegen, wie diese zu nutzen sind. Diese Regeln werden oft als „Netiquette“³⁵ bezeichnet, gebildet aus den Worten „Netz“ und „Etiquette“. Nachfolgend sind einige Regelungen als Anregung aufgeführt, getrennt in Allgemeine Regelungen und solche zu Umgangston und -form:

Allgemeine Regelungen

- Es dürfen keine Personalien oder Daten Dritter veröffentlicht werden, wenn keine vorherige Zustimmung von diesen vorliegt.
- Jede/r ist für die von ihm/ihr veröffentlichten Inhalte selbst verantwortlich. Die Beiträge müssen von jedem/r selbst stammen.
- Quellen müssen genannt und ggf. verlinkt, Zitate gekennzeichnet und das Urheberrecht beachtet werden. Dies ist auch beim Veröffentlichen von Bildern und Grafiken einzuhalten.
- Auf die Wahrung von Dienstgeheimnissen muss geachtet werden.
- Es dürfen keine Links gesetzt werden, die Urheberrechte verletzen.

Umgangston/-form

- Die Privatsphäre anderer Personen ist unbedingt zu beachten.

³⁴ Sofern in Akten oder Vorgängen schützenswerte Dokumente gespeichert sind (zum Beispiel Personalunterlagen), sind diese immer von der Recherche durch nichtberechtigte Beschäftigte auszunehmen – schon auf Ebene der Trefferliste. Andernfalls besteht die Gefahr, dass geheime Informationen allein auf Basis der Informationen aus der Trefferliste bereits erschlossen werden können, ohne die betreffenden Dokumente einsehen zu müssen (zum Beispiel Suche mit dem Stichwort „Disziplinarverfahren“).

³⁵ Vgl. Wikipedia, Stichwort: Netiquette.

- Es sollte nichts geschrieben werden, was man Anderen nicht auch persönlich sagen würde.
- Die Diskussionen sollen sachlich geführt werden.
- In Blogs haben alle das gleiche Recht zu kommunizieren – hier gibt es keine Unterscheidung zwischen vorgesetzten Personen und Beschäftigten.
- Auch im Blog sollte auf korrekten Satzbau und Rechtschreibung geachtet werden. Dies bedeutet: Punkte und Kommata setzen, Groß- und Kleinschreibung beachten.
- Die Beiträge sollten kurz und fachlich fundiert sein. Überflüssiges ist wegzulassen.
- Doppeldeutigkeiten und übertriebener Sarkasmus sind zu unterlassen.

Zur Einhaltung der getroffenen Regelungen und Beachtung der Hinweise durch die Beschäftigten sind Maßnahmen zu ergreifen und Verantwortlichkeiten festzulegen. Dies sollte durch eine aktive Kommunikation gefördert werden.

Hinweis

Es wird empfohlen, ein Verfahren zur Qualitätssicherung der beschlossenen Richtlinien zu etablieren, für dessen Durchführung die Leitung die Verantwortlichen bestimmt. Deren Aufgabe besteht nach Vermittlung der Inhalte in einer stichprobenartigen Überprüfung der Einhaltung der Konventionen.

4.3.2 Administration

Unabhängig von den zu treffenden grundsätzlichen Regelungen ist die Nutzung von Wiki, Blog und Diskussionsforum mit zusätzlichem Aufwand für die Administration verbunden.

Es sind entsprechende Administratoren zu benennen. Folgende Aufgaben sind mit der Administration verbunden:

- Zugriffsrechte verwalten
- prüfen, ob die Regelungen eingehalten werden
- ggf. Beiträge oder Nutzer/-innen sperren, die gegen die Regeln verstoßen

- technische Betreuung des Blog, Wiki oder Diskussionsforum

- Mitwirkung an den Nutzungsregelungen

4.3.3 Regelungen zum Einsatz eines Wiki

Um ein Wiki sinnvoll und zielführend nutzen können, ist zu entscheiden, welcher Informationsprozess der Verwaltung mit dem Wiki unterstützt werden soll. Zweck und Nutzung des Wiki im Geschäftsablauf ist klar zu regeln und gegen Informationssammlungen in Datei-Systemen, virtuellen Arbeitsräumen, E-Akte usw. abzugrenzen.

Innerhalb der Behörde muss entschieden und anschließend verbindlich geregelt werden, wie das Wiki aufgebaut werden soll:

- Soll es eine freie Enzyklopädie sein?
- Sollen die Inhalte einem Freigabeprozess unterliegen?

Falls ein Freigabeprozess gewünscht ist, ist dieser zu regeln. Darüber hinaus ist festzulegen, wie und durch wen die Verschlagwortung (tagging) stattfindet.

4.3.4 Regelungen zum Einsatz eines Blogs

Auch bei der Nutzung eines behördeninternen Blogs muss zunächst bestimmt werden, welche Ziele mit seiner Nutzung verbunden sind und welche Nutzer bzw. Nutzergruppen diesen einsetzen sollen. Beispiele hierfür sind:

- **Behördenblog**
Informationen durch die Behördenleitung zu aktuellen Themen werden zeitnah, flexibel und online kommuniziert. Darüber hinaus können hier Diskussionen zu anstehenden Entscheidungs- und Veränderungsprozessen zwischen Behördenleitung und den Beschäftigten geführt werden.
- **Gruppen- bzw. Themenblog**
Ein solcher Blog dient dem Austausch von Wissen und der gegenseitigen Unterstützung bei auftretenden Problemen. Dieser kann der Wissenssammlung und -verbreitung dienen.
- **Projekt- und Gremienblog**
Ein solcher Blog kann durch die Projekt- und Gremienmitglieder für einen verbesserten Informationsaustausch genutzt werden.

4.3.5 Regelungen zum Einsatz eines Diskussionsforums

Ein Diskussionsforum unterscheidet sich von einem Blog dadurch, dass im Blog registrierte und berechnigte Nutzer Informationen bzw. Artikel bereitstellen. Das heißt, der Fokus liegt auf der bereitgestellten Information. In einem Diskussionsforum, in dem die identische Information bereitgestellt werden kann, liegt der Fokus auf der Diskussion. In der Regel gelten in einem Diskussionsforum keine Mitgliederbeschränkungen, zudem darf meist jedes Mitglied ein neues Thema, zum Beispiel in einem neuen Thread, eröffnen.

Die Behörde sollte entscheiden, wo die Anforderungen liegen und ob diese eher mittels Blog oder Forum abgedeckt werden können.

4.3.6 Anwendungsübergreifende Recherche

Bei Umsetzung und Nutzung der anwendungsübergreifenden Recherche ist zunächst festzulegen, welche Fachverfahren und anderen IT-Systeme in das Rechercheinstrument eingebunden werden sollen. Die Einbindung ist aufwändig und entsprechend kostspielig und erhöht die zugrundeliegende Komplexität.

Hinweis

Im Zusammenhang mit der anwendungsübergreifenden Recherche bestehen keine besonderen organisatorischen Regulationsanforderungen. Dies liegt darin begründet, dass die wesentlichen Fragestellungen hinsichtlich Zugriffssteuerung, Nutzergruppen usw. bereits im Rahmen der Konzeption und Implementierung der anwendungsübergreifenden Recherche gelöst werden.

Es gibt jedoch einen Aspekt, der zu beachten ist:

Die Komplexität eines Werkzeugs zur anwendungsübergreifenden Recherche darf nicht unterschätzt werden, denn es erzeugt nur dann einen Nutzen, wenn es durch die Beschäftigten korrekt bedient werden kann. Somit ist aus organisatorischer Sicht sicherzustellen, dass jeder Beschäftigte über ein Verständnis der grundlegenden Wirkungsweise des Werkzeugs verfügt. Hierzu gehören die Zusammenhänge von Anzahl und Genauigkeit der Treffer bei Ausübung der verschiedenen Suchstrategien, zum Beispiel

- Volltextrecherche,
- Metadaten- oder Tagrecherche,
- kombinierte Suchen.

5. Verknüpfung mit anderen Bausteinen elektronischer Verwaltungsarbeit

Der Baustein E-Zusammenarbeit dient sowohl der linienübergreifenden elektronischen Prozessunterstützung in der Projekt- und Gremienarbeit, als auch dem Aufbau eines Wissensmanagements.

Um die in der Projekt- und Gremienarbeit entstehenden aktenrelevanten Dokumente zu verakten, ist die Verknüpfung mit dem Baustein E-Akte notwendig. Dieser deckt die notwendigen Funktionen zur elektronischen Schriftgutverwaltung vollständig ab. Die im virtuellen Arbeitsraum der E-Zusammenarbeit zu bearbeitenden Vorgänge und Dokumente werden aus der E-Akte im virtuellen Arbeitsraum abgelegt und nach Prozessabschluss wieder in die E-Akte übernommen.

Eine technische Verknüpfung mit dem Baustein E-Vorgangsbearbeitung ist aufgrund der hohen technischen Komplexität nicht empfehlenswert und wegen der unterschiedlichen Art der Aufgabe auch nicht sinnvoll. Sollten Dokumente, die im Rahmen der E-Zusammenarbeit entstanden und in der E-Akte veraktet wurden, in einen strukturierten Prozess einfließen, ist dies durch die im Baustein E-Vorgangsbearbeitung erläuterte Schnittstelle zwischen E-Akte und E-Vorgangsbearbeitung möglich.

Literaturverzeichnis

Bullinger, Hans-Jörg; Warschat, Joachim; Prieto, Juan;
Wörner, Kai:
Wissensmanagement – Anspruch und Wirklichkeit:
Ergebnisse einer Unternehmensstudie in Deutschland.
In: Information Management, 1998, S. 7–23.

Gabler Verlag (Hrsg.):
Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Wissen.
[http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/75634/
wissen-v3.html](http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/75634/wissen-v3.html)
(abgerufen am 9.2.2012).

Liening, Andreas; Mittelstädt, Ewald (Hrsg.):
Widawiki – das wirtschaftsdidaktische Online-Lexikon,
<http://widawiki.wiso.uni-dortmund.de>
(abgerufen am 11.05.2012).

Wikimedia Foundation Inc. (Hrsg.):
Wikipedia – die freie Enzyklopädie,
<http://de.wikipedia.org>
(abgerufen am 11.05.2012).

Young, Oliver G.:
Global Enterprise Web 2.0 Market Forecast:
2007 to 2013 (2008).

Abkürzungsverzeichnis

a. a. O	am angegebenen Ort
Abs.	Absatz
BMI	Bundesministerium des Innern
bzw.	beziehungsweise
E-Akte	elektronische Akte
EGVP	Elektronisches Gerichts- und Verwaltungs- postfach
ggf.	gegebenenfalls
i. d. R.	in der Regel
IT	Informationstechnologie
Kap.	Kapitel
Rn.	Randnummer
usw.	und so weiter
u. a.	und andere
u. ä.	und ähnliches
VBS	Vorgangsbearbeitungssystem
vgl.	vergleiche
VSA	Allgemeine Verwaltungsvorschrift des Bundesministeriums des Innern zum materiellen und organisatorischen Schutz von Verschlusssachen (VS-Anweisung)
Ziff.	Ziffer

Impressum

Herausgeber:
Bundesministerium des Innern
Alt-Moabit 101D
10559 Berlin

Dieses Dokument wurde in Zusammenarbeit mit der
BearingPoint GmbH erstellt.

Ansprechpartner:
Bundesministerium des Innern
Referat O1
o1@bmi.bund.de

Nachdruck, auch auszugsweise, ist genehmigungspflichtig.

Berlin, Mai 2012

Gestaltung und Produktion:
MediaCompany – Agentur für Kommunikation GmbH

www.bmi.bund.de

