

Behörden Spiegel: Herr Dr. Schmittgen, wie kam es zu der Entscheidung für DoRIS?

Schmittgen: Wir haben nach einer einfachen Lösung gesucht, die dauerhaft die papiergebundene Registratur ablösen und dezentrale Workflowstrukturen aufbauen kann. Dabei sind wir auf DoRIS gestoßen. Die Bezirksregierung Arnsberg nutzte seinerzeit diese Lösung bereits als elektronische Registratur. Daraufhin haben wir uns die kostenlose Basisversion des Produkts heruntergeladen, mit Tests begonnen und uns relativ schnell entschlossen, eine Vorplanungsphase zu beginnen. Die schnelle Implementierung wurde dabei durch die fertige Konfiguration von DoRIS begünstigt.

Behörden Spiegel: Was bedeutet dies konkret?

Schmittgen: Die Nutzerinnen und Nutzer merken rasch, dass DoRIS in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (BMVBS) entwickelt wurde. Die Lösung ist speziell auf die Anforderungen von Behörden zugeschnitten. Auch wir sahen unsere Erwartungen an eine

(BS) Die interne Schriftgutverwaltung in den Behörden bietet immenses Potenzial zur Prozessverbesserung. Oftmals wird jedoch der vermeintlich hohe finanzielle und personelle Aufwand der Umstellung vom Papier auf ein modernes DMS gescheut. Dabei lassen sich etwa mit der Dokumentenmanagement- und Registratur-Lösung DoRIS der Firma Haessler relativ schnell und kostengünstig bereits maßgebliche Effizienzpotenziale heben. Mehr als Geld braucht es für die Einführung daher "Überzeugungsstärker". Ein solcher ist Dr. Klaus Peter Schmittgen, stellvertretender Leiter der Fachgruppe Information, Kommunikation und Wissensmanagement beim Landesinstitut für Arbeitsgestaltung des Landes Nordrhein-Westfalen (LIA.NRW). Der Behörden Spiegel sprach mit ihm über die Erfahrungen mit der Einführung von DoRIS und deren positive Auswirkung auf die Prozesse. Das Interview führte Guido Gehrt.



Dr. Klaus Peter Schmittgen ist stellvertretender Leiter der Fachgruppe Information, Kommunikation und Wissensmanagement beim Landesinstitut für Arbeitsgestaltung des Landes Nordrhein-Westfalen (LIA.NRW).

Foto: BS/LIA.NRW

elektronische Registratur-Lösung erfüllt und haben DoRIS vorpilotiert.

Behörden Spiegel: Wie ging es dann weiter?

Schmittgen: Wir haben die Vorpilotierung bei uns in der Datenverarbeitung durchgeführt und dabei Aufgaben des Tages-

geschäfts mit DoRIS abgewickelt. Dieser Praktikarist war uns ganz wichtig, denn die "Prospektlage" und die tägliche Handhabung können ja mitunter deutlich von einander abweichen. Wir haben sehr schnell festgestellt, dass DoRIS unsere Anforderungen erfüllt und das Produkt unserer Beschaffungsstelle vorgestellt. Auch dort wurde das Potenzial gesehen.

Behörden Spiegel: Wo liegt denn insbesondere dieses Potenzial?

Schmittgen: Kurz gesagt: DoRIS spart unter dem Strich Zeit. Aber nicht nur dort, wo man dies zunächst erwarten würde. Die Verschlagwortung von Dokumenten, die vielfach ja zunächst eingescannt werden müssen, braucht erst einmal eine gewisse Zeit, da man die Schlagwörter auch so wählen muss, dass man das Dokument auch in einem

Jahr noch wiederfindet. Wir haben dies zum Anlass genommen, uns über die gesamte Systematik unserer Verschlagwortung nochmals intensiv Gedanken zu machen und diese zu überarbeiten.

Die Zeitersparnis und der tatsächliche Mehrwert entstehen schließlich bei der Suche. Nicht so sehr bei den frischen Vorgängen, sondern bei solchen, die bereits ein halbes Jahr oder älter sind. Dort, wo das Gedächtnis der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Grenzen stößt, hat DoRIS seine besondere Stärke. Denn über die Suchfunktion findet man das Dokument deutlich schneller als früher. Das kommt natürlich auch bei den Beschäftigten besonders gut an.

Behörden Spiegel: Können Sie hierfür ein Beispiel nennen?

Schmittgen: Nehmen wir den Reiseservice: Dieser kann nun direkt und schnell am Telefon Auskunft über die jeweiligen Kosten geben. Früher mussten sich die dort Beschäftigten noch umständlich die entsprechenden Unterlagen im KLR-System

Einführung eröffnet dem betreuenden Team die Möglichkeit, mit wenigen Nutzerinnen und Nutzern Erfahrungen zu sammeln, die dann in weiten Teilen auf andere Fachgruppen übertragen werden können. In den einzelnen Fachgruppen wird dabei zunächst eine Prozessanalyse gemacht.

Anschließend wird die Fachgruppe in einer ganztägigen Schulung durch uns in DoRIS geschult. Dies reicht aus, da das Programm in hohem Maße intuitiv zu bedienen ist.

Grundsätzlich kann im LIA.NRW aber jede Fachgruppe selbst entscheiden, ob sie die Einführung für sinnvoll hält. Eine Flächendeckung streben wir jedoch zumindest für den Bereich Zentrale Dienstleistungen an, da wir unsere hausinternen Beschaffungen zukünftig gerne komplett über die Workflow-Komponente von DoRIS dokumentieren wollen.

Hier wird es erneut unsere Aufgabe sein, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Mehrwert aufzuzeigen. Sie sehen also, DoRIS ist Überzeugungsarbeit, aber DoRIS kann auch überzeugen.

und in der papierbasierten Registratur zusammenschauen und die Anfragen später zurückrufen. Natürlich haben wir auch heute noch eine gewisse Koexistenz von Elektronik und Papier, aber im Normalfall nutzen sich die Nutzerinnen und Nutzer die Informationen nicht mehr aus dem Archiv, sondern aus der elektronischen Registratur. Beim Reiseservice möchte man dies nicht mehr missen.

Behörden Spiegel: Wie geht der Prozess der DoRIS-Einführung weiter?

Schmittgen: Wir führen DoRIS sukzessive in einzelnen Fachgruppen ein. Die schrittweise

LIA.NRW

Das Landesinstitut für Arbeitsgestaltung des Landes Nordrhein-Westfalen (LIA.NRW) berät und unterstützt die Landesregierung und die Dienststellen des staatlichen Arbeitsschutzes des Landes Nordrhein-Westfalen in Fragen der Sicherheit, des Ge-

sundheitsschutzes und der Gesundheitsförderung in der Arbeitswelt. Darüber hinaus nimmt das Institut sicherheitstechnische Aufgaben zum Schutz der Bevölkerung wahr. Weitere Informationen unter www.lia.nrw.de

Neue Dual-Core Thin Clients

IGEL-Produkte feiern auf der CeBIT-Premiere

(BS) Thin-Client-Hersteller IGEL Technology zeigte auf der CeBIT gleich zwei Neuheiten: Sowohl der UD3, meistverkaufter Thin Client Deutschlands, als auch der UD5 werden zukünftig mit Dual-Core-Prozessoren bestückt. In einer weiteren Weltpremiere zeigte IGEL zudem eine Demo-Session der RemoteFX8-Unterstützung für Linux-basierte Thin Clients.

UD5 ist jetzt mit der Dual-Core-CPU Intel Celeron 847, basierend auf Intels NM70 Sandy Bridge Chipsatz, ausgestattet. Gegenüber der alten Hardware bedeutet dies eine Leistungsverbesserung und einen Performancesprung von rund 40 Prozent. Hierdurch wird die Bereitstellung zahlreicher simultaner Anwendungen, anspruchsvoller Einzelapplikationen und Multimedia-Anwendungen problemlos möglich. Die neue UD3-Serie verfügt über einen VIA Eden X2 Dual-Core-Prozessor, der in Verbindung mit dem VIA VX900 Chipsatz die Leistung des Thin Clients um ca. 20 Prozent steigert. UD3 und UD5 nutzen DDR3-RAM-Speicher und bieten ebenfalls erstmals zwei USB-3.0-Anschlüsse. Beide neuen IGEL Dual-Core-Serien sind mit den Betriebssystemen Linux und Microsoft Windows Embedded 7 verfügbar. Zum Lieferumfang gehört zudem die Remote-Managementsoftware IGEL Universal Management Suite (UMS).

Live-Demo

Nachdem im Jahre 2011 die Protokollerweiterung RemoteFX erstmals vorgestellt wurde, ist es IGEL auch in diesem Jahr gelungen, anlässlich der CeBIT eine erste Live-Demo der Integration des Microsoft Remotedesktop-Protokolls (RDP) in das hausinterne IGEL Linux zu präsentieren. Die Unterstützung von Microsoft RDP 8.0 ermöglicht Anwendern bereits jetzt die Nutzung zahlrei-

cher neuer Features, die Microsoft mit dem Start von Windows 8 und Windows Server 2012 eingeführt hat – und dies zukünftig auch auf Linux-basierten Thin Clients von IGEL.

Audio- und Video-Konferenzen

Auch in der neuesten Version optimiert das HDX RealTime Optimization Pack die Nutzung des Microsoft Lync Servers in Citrix XenDesktop und XenApp Umgebungen. Auf der CeBIT zeigte IGEL die Leistungsfähigkeit seiner Thin Clients in Verbindung mit der Microsoft Unified Communication Plattform u.a. durch eine Live-Video-Konferenz zwischen den beiden IGEL Messetischen.

Weitere Live-Demos befassten sich mit Lösungen zum schnellen und unkomplizierten Zugriff auf virtuelle Desktops mittels Single-sign-on und mit der sicheren Datenübertragung inner- und außerhalb des Netzwerks mit CenterTools DriveLock



Weitere Informationen unter: www.igel.com

IT als Treiber der
Verwaltungsmodernisierung:

Der Newsletter E-Government,
Informationstechnologie und
Politik des Behörden Spiegel

Anmeldung:
www.behoerderspiegel.de
newsletter@behoerderspiegel.de

E-Learning in Behörden

Eine Bestandsaufnahme aus kommunalen Verwaltungen

(BS) Kommunale Verwaltungen haben E-Learning durchaus länger im Einsatz, als man es vermuten würde. So setzte die Stadt Wuppertal schon Mitte 2006 E-Learning als zusätzliche Lernmethode ein. Seit 2004 gab es hier innerhalb der kommunalen Fortbildung erste Überlegungen zur Nutzung von E-Learning. In der Stadtverwaltung Düsseldorf begann die Beschäftigung mit dem Ratsbeschluss 2002 zu E-Government.

Auf der Learntec 2013 wurde unter anderem das Beispiel der Lernhauptstadt Düsseldorf präsentiert. Die Zahlen sprechen für sich und das Fazit lautet in Düsseldorf ganz klar: Es lohnt sich, bei einer wachsenden Zahl von Lerninhalten und bei einer Zielgruppe von über 8.000 Beschäftigten mit Bildschirmarbeitsplatz über den Aufbau und Nutzung eines Lern-Management-Systems (LMS) nachzudenken. In der Praxis heißt dies LMS "LernStadt Düsseldorf" und bezeichnet den (virtuellen) Ort im Intranet, an dem die Mitarbeiter auf die Lernprogramme und Trainingseinheiten zugreifen können.

Dazu gehören zum Beispiel Trainingseinheiten zur Standard Bürokommunikationssoftware (Microsoft Office) mit integrierten Lernvideos. Die Mitarbeiter können zwischen Standardtraining und erweiterten Trainings wählen. Darüber hinaus gibt es auch Blended Learning Kurse für Fremdsprachen wie Englisch, das AGG (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz)-Lernprogramm sowie das NKF (Neues Kommunales Finanzmanagement)-Lernprogramm. Letzteres beinhaltet mehrstufige Lerneinheiten zum NKF aus unterschiedlichen Perspektiven (Führungskraft, Sachbearbeiter, Haushaltssachbearbeiter, Neueinsteiger). Bei einigen Kursen werden je nach Zielvorgaben und Inhalten Präsenzseminare und E-Learningprogramme gekoppelt; so gibt es beim AGG ein Lernseminar mit Test und Zertifikat. Auf Wunsch können vertiefende Präsenzseminare für Personal- und Organisationsverantwortliche hinzugebucht werden.

Ziele und Herausforderungen bei E-Learning werden bei der

Lernhauptstadt Düsseldorf wie folgt definiert: "Das Ziel besteht nach wie vor darin, es nicht beim Bereitstellen von Struktur und Inhalt zu belassen. Seminare sind zu uns nach wie vor bedarfsgetrieben, das gilt auch für Lernprogramme. Insofern besteht eine Eigenmotivation bei den Beschäftigten, sich mit E-Learning auseinanderzusetzen, nämlich um sich notwendiges Know-how anzueignen. Aber E-Learning ist erst dann erfolgreich und akzeptiert, wenn die elektronischen Möglichkeiten logisch eingebettet sind: etwa zur Vorbereitung eines Präsenzseminars, zur inhaltlichen Vertiefung des Gelernten von den Seminarteilnehmern nach einem Seminar, dem gemeinsamen Erfahrungsaustausch in einem Online-Seminar oder der Bearbeitung eines gemeinsamen Themas. Dies ist ohne eine komplexe und flexible technische Plattform nicht möglich. Bei deren Implementierung ist die Startphase besonders wichtig, in der die Grundstruktur festgelegt wird und auch künftige Einsatzmöglichkeiten bedacht werden müssen."

Einsatz von E-Learning zielgenau vorbereiten

Im Zuge der Entwicklung der E-Learning-Strategie gab es bei der Stadtverwaltung Düsseldorf eine umfangreiche Vorstudie zu den Anforderungen an ein LMS, bevor dieses ausgeschrieben und in den intensiven Auswahlprozess mit Kriterienraster kam. Bei den Kriterien für die Auswahl des LMS waren Anwendungen und Unternehmen gefordert, die als Spezialist mit kommunalen Belangen vertraut waren und jahrelange Erfahrungen vorweisen konnten. Umgesetzt wurde das System der Lernstadt Düs-

seldorf zusammen mit der Karlsruher time4you GmbH, welche die IBT SERVER-Software entwickelt und im deutschsprachigen Raum zu den führenden Anbietern von Software und Dienstleistungen für Personal-, Informations- und Trainingsmanagement zählt.

Die technischen Anforderungen an das LMS:

- Barrierefreiheit,
 - Datenschutz, Datensicherheit, Skalierbarkeit, Performance, Service Level,
 - E-Learning-Standards, Schnittstellen,
 - modulare Erweiterbarkeit.
- Bei den Anwendungskriterien war zu berücksichtigen:
- Benutzer- und Bedienerfreundlichkeit,
 - Kursmanagement/Curricula,
 - zielgruppenspezifische Lernräume,
 - Integration von Lernen, Information und Projektarbeit,
 - Unterstützung informellen Lernens,
 - Integration bereits vorhandener Lernprogramme.

Wenn diese Kriterien klar sind, beginnt die eigentliche Hauptarbeit: Interne Strukturen sind zu schaffen, Verantwortlichkeiten zu definieren und vor allem gezieltes Marketing zu betreiben. Das bedeutet in der Regel:

- E-Learning zur Chefache machen,
- **Zielgruppengerecht arbeiten** Das E-Learning-Konzept und die daraus abgeleiteten (Marketing)-Maßnahmen müssen sich an den Bedürfnissen der Zielgruppe orientieren (bedarfsgerechtes Angebot),
- **E-Learning bewerben** Aufmerksamkeit schaffen, z. B. durch Kick-Off-Veranstaltungen und Branding,
- **Der erste Eindruck zählt**

Gerade die ersten bereitgestellten Inhalte sollten eine möglichst breite Zielgruppe ansprechen und inhaltlich sowie optisch überzeugen.

Alle Beteiligten in kontinuierlichen Abständen informieren

Regelmäßig nachfragen: Sind alle Interessen, Bedenken und Chancen aufgenommen und realisiert worden?

Top 5 für die Einführung von E-Learning in Kommunen:

1. Es sollten ausreichend Ressourcen aus das Projektmanagement bereitgestellt werden.
2. Ein früher Ansprechpartner in der Verwaltung sollte benannt werden, um Abstimmungswege kurz zu halten.
3. Der Personalrat sollte frühzeitig eingebunden werden.
4. Das Thema IT-Sicherheit sollte von Beginn an im Blick sein.
5. Die PC-Ausstattung an den Arbeitsplätzen sollte auf die Systemanforderungen überprüft werden. Gegebenenfalls lohnt es sich auch, Lerninseln für Mitarbeiter ohne PC-Arbeitsplatz einzurichten

Ein Leitfaden zu den Do's und Don't's im E-Learning. "Die 5 Phasen eines E-Learning-Projektes, Methodik und Didaktik" ist über press@time4you.de kostenfrei zu beziehen. Auf der PERSONAL Süd am 23./24. April in Stuttgart wird Christina Neuhoff, Management Consultant bei time4you, am zweiten Tag im Rahmen des HR RoundTable um 11:45 Uhr einen Vortrag zum Thema "Erfolgsfaktoren bei der Einführung von E-Learning" halten.

Weitere Informationen: time4you.com, Maximilianstr. 4, 76133 Karlsruhe, Tel.: 0721/83 01 60, info@time4you.de, www.time4you.de