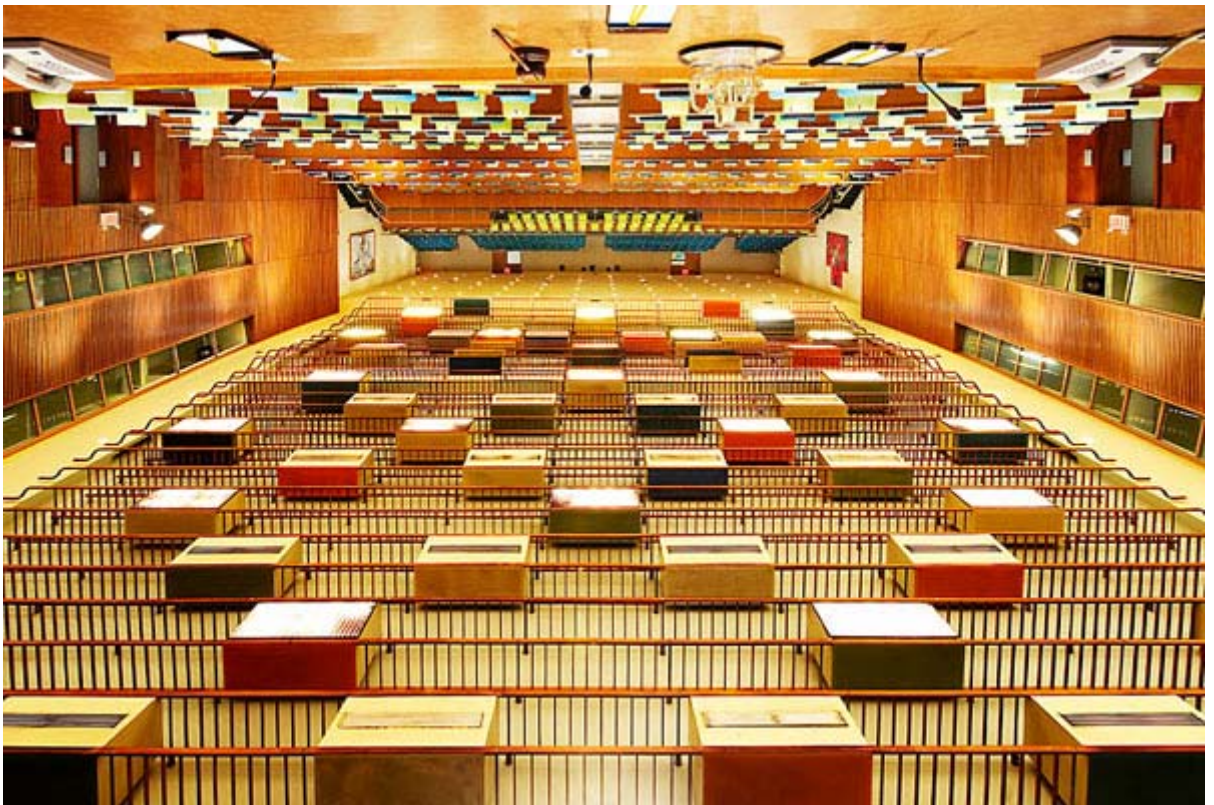


Leitfaden ECM Strategie Zürcher Gemeinden



VORWORT

Enterprise Content Management – Das Verwaltungsthema in den nächsten Jahren

Innerhalb der letzten zehn Jahre haben sich die weltweiten Datenmengen vertausendfacht. Sämtliche Informationen sind im Internet verfügbar. Die Gesellschaft wandelt sich in eine Informations- ja in eine eigentliche Wissensgesellschaft.

Jugendliche, welche jetzt in die Arbeitswelt eintreten, sind sich gewohnt, mit elektronischen Medien umzugehen. Sie sind mit diesen aufgewachsen. Entsprechend sind immer mehr Menschen bereit, elektronisch zu kommunizieren.

Mit dieser Realität muss sich die öffentliche Verwaltung auseinandersetzen. Wir gehen davon aus, dass sich die Verwaltung in den nächsten fünf bis zehn Jahren von einer papiergetriebenen zu einer komplett elektronisch getriebenen Verwaltung entwickelt. Immer mehr Prozesse laufen elektronisch ab. Das Papier, welches den Prozess steuert, wird verschwinden. Die entsprechenden Kompetenzen in der öffentlichen Verwaltung müssen aufgebaut werden. Deswegen ist Enterprise Content Management (ECM) **das** Verwaltungsthema der nächsten Jahre.

Auch rechtlich gesehen besteht Handlungsbedarf. Die gesetzlichen Grundlagen dazu müssen vom Kanton Zürich noch erarbeitet werden.

Die IG ICT Zürcher Gemeinden hat erkannt, dass ihr Vorstand eine einmalige Konstellation aufweist, die eine Gesamtsicht auf die ECM-Thematik ermöglicht. Es sind IT-Leiter aus Gemeinden des Kantons vertreten. Diese kennen die technischen Voraussetzungen und Umsetzungsmöglichkeiten, sowie die Schnittstellen der ICT. Ebenfalls ist ihnen die ICT-Architektur einer Verwaltung bekannt. Es sind Anwender dabei, welche täglich mit den verfügbaren ICT-Mitteln arbeiten. Sie kennen die Anforderungen der AnwenderInnen sowie die Verwaltungsorganisation und deren Prozesse. Einen weiteren Aspekt bringen die beiden Politiker ein. Sie vertreten die BürgerInnen und WählerInnen und deren Interessen. Dadurch verfügen sie über eine nicht von der ICT vorbelastete Denkweise und haben eine Sicht von aussen auf die Verwaltung und deren ICT.

Bei der Erarbeitung des Leitfadens muss uns bewusst sein, dass wir dies für die Gemeindeverwaltungen des Kantons Zürich tun. Dabei ist zu beachten, dass diese Gemeinden folgende Grössen aufweisen.

Einwohner	Anzahl Gemeinden
< 1001	34
< 5001	81
< 10001	29
< 15001	12
> 15000	15

Die meisten dieser Verwaltungen werden von wenigen Personen geführt. Das ICT-Budget ist verhältnismässig klein. Dies bedeutet, dass der Leitfaden auf die Gegebenheiten solcher Kleinorganisationen abgestimmt sein muss. Es wäre unrealistisch anzunehmen, dass sich diese Gemeinden individuell mit dem Thema auseinandersetzen können. Dafür fehlen Zeit, Geld und das benötigte Fachwissen. Hingegen kann es sich lohnen, auf der Basis dieses Leitfadens weitere Hilfsmittel, welche auf die Bedürfnisse kleinerer bis mittlerer Gemeinden zugeschnitten sind, zu erarbeiten.

Die Thematik ist anspruchsvoll. Der Vorstand hat sich an mehreren Sitzungen getroffen und eine erste Version erarbeitet. An dieser Stelle danke ich den Vorstandsmitgliedern Markus Freuler, Charles Höhn, Felix Jetzer, Beat Meier, Roland Müller, Anton Muff, Christian Noth, Jean-Luc Nottaris, Christian Oswald und Walter Ruprecht für die aktive Mitarbeit, dank der das Dokument überhaupt erst möglich wurde. Herzlichen Dank auch an Peter Opitz von Opitz New Media für sein kompetentes Coaching und seinen Einsatz beim Erstellen des Leitfadens.

Der Vorstand geht davon aus, dass ECM auch in den nächsten Jahren ein grosses Thema bleiben wird und sieht vor, den Leitfaden regelmässig zu überprüfen und zu aktualisieren. Ihre Anregungen und Erfahrungen sind herzlich willkommen.

Beat Binder
Präsident
IG ICT Zürcher Gemeinden

Foto auf dem Titelblatt: © Luca Zanier

Inhaltsverzeichnis

1	Zum Kontext und der Relevanz von ECM	5
1.1	Einordnung	5
1.2	Zweck des Dokuments	6
1.3	Formale und rechtliche Grundlagen, Standards und Normen	7
1.3.1	Die rechtlichen Grundlagen	7
1.3.2	Standards und Normen	9
1.4	Die organisatorischen Grundlagen	10
1.5	Die technischen Grundlagen	11
2	Empfehlungen	12
2.1	Sieben Empfehlungen für das Management	13
2.2	Sieben Empfehlungen für Prozesseigner	14
2.3	Sieben Empfehlungen für ICT-Verantwortliche	15
3	Glossar	16
4	Referenzmodell	18
5	Referenzliteratur	20

1 Zum Kontext und der Relevanz von ECM

1.1 Einordnung

Informationen sind das zentrale Nervensystem jeder Organisation. Sie transportieren die „Objekte“ zur Erfüllung des unternehmerischen Zwecks. Sie koordinieren die notwendigen Ressourcen und Kompetenzen und sichern den Dialog mit den Kunden. Informationen sind im Fluss. Sie fliessen vom Sender zum Empfänger. Informationen sind prozessgetrieben.

Alle Informationen weisen einen Lebenszyklus auf. Sie entstehen, sie wachsen und verbreiten sich, um am Schluss archiviert oder gelöscht zu werden.

Werden Informationen mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien verarbeitet, wird der angelsächsische Begriff „Content“ verwendet. Die Bedeutung von Content im Alltag und in der Arbeitswelt ist offensichtlich. Denn die elektronischen Medien ersetzen das Papier als Leitmedium.

ECM steht für Enterprise Content Management und ist ein Sammelbegriff für die elektronische Erfassung, Nutzung, Bearbeitung, Verbreitung, Pflege, Speicherung und Archivierung geschäftsrelevanter Informationen.

Die Entwicklung hin zu durchgängigen, medienbruchfreien und organisationsübergreifenden Informationsprozessen ist im vollen Gang¹. Der Mehrwert, den ECM im Vergleich zur papiergetriebenen Geschäftsverwaltung bietet, ist sehr hoch. Mit ECM lässt sich die Verwaltungsarbeit sehr systematisch und damit schneller und sicherer abwickeln und die Kunden können besser bedient werden. ECM steigert die Informationsqualität, schafft Übersicht über die laufenden Geschäfte, fördert und unterstützt das Geschäftsprozessmanagement, erhöht die Ergonomie der Arbeitsoberfläche und trägt massiv zum Wissenstransfer bei. Damit verbessert ECM die Zusammenarbeit, verkürzt die Einarbeitungszeiten für neue Mitarbeitende, erleichtert den Arbeitsplatzwechsel und erhöht die Arbeitsflexibilität.

Doch all dies gibt es nicht zum Nulltarif. Ein eigentlicher Transformationsprozess findet statt. Um den Wandel erfolgreich zu meistern stellen sich Fragen, deren Beantwortung und Auswirkungen komplex sind: Wer kann bzw. muss welche geschäftsrelevante Information lesen, erstellen, verarbeiten, weitergeben, archivieren? Wie, mit wem, wann und warum? Welche ECM-Systeme decken unsere Bedürfnisse bestmöglich ab? Welche organisatorischen Implikationen sind damit verbunden? Je besser die Antworten, desto sicherer können die gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden, desto höher die Wahrscheinlichkeit, die unternehmerische Effizienz und Effektivität an die moderne Verwaltung heute und morgen sicherzustellen.

Die Umstellung von der papiergetriebenen zur elektronischen Geschäftsverwaltung fordert alle Akteure auf allen Ebenen, vom Management über die ICT-Verantwortlichen bis zu den einzelnen Mitarbeitenden. ECM ist eine Frage der Organisation, der Prozesse, der Rollen und Verantwortlichkeiten, der Kompetenzen und Ressourcen, des Rechts, der ICT-Infrastruktur und der ICT-Anwendungen.

¹ Dabei bezeichnet Durchgängigkeit und Medienbruchfreiheit die komplette Abwicklung von Leistungen bis zur Transaktion über elektronische Medien.

1.2 Zweck des Dokuments

Entreprise Content Management betrifft alle Zürcher Gemeinden. Sie sehen sich mit der Aufgabe konfrontiert, ihre Informationskompetenzen auf die neuen und absehbaren Entwicklungen in der Verwaltung einzustellen.

Das betrifft unter anderen Vorzeichen die kleinste Gemeinde wie die grösste Stadt. Allen Gemeinden gemeinsam ist die Tatsache, dass die Grundsätze der vernetzten Verwaltung und somit die bereichs- und organisationsübergreifende Zusammenarbeit immer mehr greifen. Von den Entwicklungen der Geschäftsverwaltung mittels elektronischer Informationsverarbeitung sind alle Akteure betroffen.

Anhand des „intelligenten“ Formulars lassen sich die Dimensionen und Herausforderungen multifunktionaler Entwicklungen beispielhaft skizzieren: Unter einem „intelligenten“ Formular wird ein elektronisches Formular verstanden, über das sämtliche Aufgaben eines Geschäftsfalls vom Kunden über alle beteiligte Behörden auf Ebene Gemeinde, Kanton und Bund ganzheitlich gesteuert werden können. In einem „intelligenten“ Formular werden sämtliche Informationen nur noch einmal erfasst und können je nach Berechtigung organisationsübergreifend gelesen, bearbeitet, verbreitet, gelöscht und archiviert werden. In Papierform ist dieses Formular nicht mehr vorhanden.

Keine Gemeinde soll das Rad neu erfinden und keine Gemeinde soll in Infrastrukturen und Anwendungen investieren, die sich im Nachhinein als untauglich erweisen.

Der vorliegende **Leitfaden ECM Strategie für Zürcher Gemeinden** soll den Zürcher Gemeinden und Städten helfen ECM zukunftsorientiert zu denken, systematisch auszugestalten, umzusetzen, anzuwenden, zu pflegen und zu verbessern. Wenn ECM richtig umgesetzt wird, unterstützt es die Gemeinden und Städte in ihren Bemühungen, ihre Geschäftsprozesse schlank und durchgängig zu gestalten sowie eindeutige Schnittstellen, Regeln, Rollen und Verantwortlichkeiten für verbesserte Zusammenarbeit zu schaffen. Die ECM-Strategie für Zürcher Gemeinden erfüllt ihre Aufgabe, wenn sie den Gemeindeverantwortlichen die richtigen Denkanstösse gibt und eine Hilfestellung bietet, ECM systematisch zu entwickeln.

1.3 Formale und rechtliche Grundlagen, Standards und Normen

Verwaltungsstellen sind zur systematischen Aufzeichnung ihrer Geschäftsfälle verpflichtet und sollen sicherstellen, dass die Informationen jederzeit wiedergefunden werden, nachvollziehbar und die Zugriffsrechte geregelt sind.

Grundsätzlich wird im ECM zwischen **Registern** und **Akten** unterschieden. Ein Register (z.B. Einwohnerverzeichnis, Grundbuch) ist ein Verzeichnis, welches eine systematische Sammlung von Informationen über eine bestimmte Gruppe von Objekten bezeichnet, die sich dynamisch erweitern lässt. **Akten** bezeichnen die Sammlung von Dokumenten zu einem bestimmten Verwaltungsverfahren (z.B. Verfahren zur Baubewilligung von Hans Muster, Parzelle xy). Durch Vereinigung von Akten entsteht ein **Dossier**.

Die Begriffe ECM und GEVER² verwenden wir synonym. ECM resp. GEVER beinhalten die operative Geschäftsführung, die Geschäftskontrolle und das Records Management. Mit operativer Geschäftsführung wird die effektive Bearbeitung eines Geschäftsfalls bezeichnet, mit Geschäftskontrolle die Qualitätssicherung und mit Records Management das System resp. das Verfahren, um Register, Akten, resp. Dossiers logisch und zeitlich korrekt abzulegen (Life Cycle Management). Records Management hat den Zweck, die Verfügbarkeit, Qualität und die Zugriffsberechtigungen der Informationen jederzeit zu gewährleisten, indem sämtliche Geschäftsfälle systematisch aufgezeichnet sind, vom geschäftsauslösenden Ereignis bis zum Geschäftsergebnis.

Somit beinhaltet ECM rechtliche, organisatorische und technische Vorgaben und Massnahmen. Folgende Grundsätze im Umgang mit Informationen sollten jedem Mitarbeitenden bekannt sein:

Zuverlässigkeit: Die Informationen bilden die Geschäftsvorgänge korrekt ab. Die Geschäftsaktivitäten und Kommunikationsvorgänge sind im Rahmen eines prozessorientierten Informationsmanagements systematisch und vollständig aufgezeichnet.

Authentizität: Die Identität des Urhebers (Absenders) von Informationen und die (zeitlichen) Umstände einer Geschäftstransaktion sind eindeutig bestimmbar.

Integrität: Die langfristige Unversehrtheit eines Geschäftsfalls bezüglich Inhalt, Kontext und die originale Darstellung auf einer Unterlage sind gesichert. Insbesondere wird wirkungsvoll verhindert, dass Informationen unbefugt verändert werden.

Vertraulichkeit: Die Informationen sind vor unbefugter Einsichtnahme bzw. Verwendung geschützt.

Verfügbarkeit: Es ist sichergestellt, dass die Informationen bei Bedarf innert nützlicher Frist für die Berechtigten zur Verfügung stehen und dass sie insbesondere nicht unbefugt vernichtet werden.

Zuverlässigkeit, Authentizität, Integrität und Verfügbarkeit bilden zusammen die **Grundsätze der Nachvollziehbarkeit Vertraulichkeit und Transparenz**. Nachvollziehbarkeit, Vertraulichkeit und Transparenz stellen die grundlegende Anforderung der Rechtsstaatlichkeit dar.

1.3.1 Die rechtlichen Grundlagen

a. Im nicht hoheitlichen Bereich

Im nicht hoheitlichen Bereich ist die elektronische Geschäftsabwicklung rechtlich weitgehend zulässig. So geht das Schweizerische Obligationenrecht (OR) vom Grundsatz der Formfreiheit aus, weshalb ein Grossteil von Verträgen ohne weiteres rechtsgültig elektronisch abgeschlossen werden kann. Selbst in den Fällen, wo ausdrücklich eine handschriftliche Signierung verlangt wird, stellt Art. 14 Abs. 2bis OR die qualifizierte elektronische Signatur der eigenhändigen Unterschrift gleich (sofern nicht eine

² Elektronische Geschäftsverwaltung

konkrete Gesetzesbestimmung oder eine Vereinbarung zwischen den Parteien ausdrücklich weitergehende Anforderungen festlegt). Des Weiteren lässt Art. 957 Abs. 3 OR eine elektronische Buchführung bei den buchführungspflichtigen Unternehmen grundsätzlich zu; gestützt auf Art. 957 Abs. 5 bestimmt die Geschäftsbücherverordnung (GeBüV) die konkreten Anforderungen an die Rechtsgültigkeit einer solchen elektronischen Buchführung.

Diese privatrechtlichen Regelungen über die Rechtsgültigkeit elektronischen Handelns gelten selbstverständlich auch für öffentliche Organe wie Gemeinden, sofern und soweit diese im privatrechtlichen Bereich tätig sind. Beispielsweise können sie elektronisch Büromaterial rechtsgültig einkaufen oder Softwareverträge rechtsverbindlich abschliessen.

b. Im hoheitlichen Bereich

Im hoheitlichen Bereich und damit in ihrem eigentlichen Kernbereich können die öffentlichen Organe nur dann und nur in dem Umfang rechtsverbindlich elektronisch handeln, als sie sich auf eine ausreichende Rechtsgrundlage abstützen können. Ist eine solche nicht vorhanden, ist ein elektronisches Handeln zum vornherein nicht rechtsgültig möglich, weshalb auch keine rechtsverbindlichen elektronischen Unterlagen zur Aufbewahrung anfallen.

Der Kanton Zürich verfügt zum aktuellen Zeitpunkt nicht über eine Norm, welche elektronisches Handeln flächendeckend für kantonale und kommunale Organe zulassen würde³. Dennoch ist eine elektronische Staatstätigkeit nicht völlig ausgeschlossen. So kann eine solche für ein konkretes Verfahren ausdrücklich in der einschlägigen Fachgesetzgebung des Kantons vorgesehen sein. Beispielsweise bestimmt § 14 Abs. 2 Zivilschutzgesetz (ZSG), dass die zur Aufgabenerfüllung nötigen Daten auch elektronisch bearbeitet und gespeichert werden dürfen. Daneben kann auch die einschlägige Bundesgesetzgebung in gewissen Bereichen das elektronische Handeln auf kantonaler bzw. kommunaler Ebene ausdrücklich zulassen, wie das beispielsweise im Bereich des Schuldbetriebs- und Konkursrechts der Fall ist (Art. 33a SchKG, in Kraft seit 1. Januar 2011). Bei solcher einzelfallweiser ausdrücklicher Zulassung des elektronischen Behördenverkehrs sind vielfach auch detailliertere Bestimmungen in Bezug auf die ordnungsgemässe Aufbewahrung und Archivierung der angefallenen elektronischen Informationen im entsprechenden Erlass mitenthalten.

Indessen sind in absehbarer Zeit vermehrt konkrete Bestimmungen zu erwarten, welche in einem konkret umrissenen Bereich elektronisches Handeln der zuständigen Behörden ausdrücklich zulassen. So etwa ist die Einführung der elektronischen Steuererklärung zur Zeit im Gange (siehe Amtsblatt, Textteil, Seite 1940; Vorlage 4726). Des Weiteren ist zu erwarten, dass der elektronische Verkehr im Sinne einer Generalklausel auch im Kanton Zürich in Zukunft grundsätzlich zugelassen werden wird.

Weitere Regelungen sind im Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG) des Kantons Zürich vom 12. Februar 2007 in den §§ 4 – 7 beschrieben.

³ Im Gegensatz dazu ist beispielsweise im Bund ein elektronisches Handeln gemäss Art. 3 Abs. 1 der „Verordnung über die elektronische Übermittlung im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens“ allgemein zulässig. Diese Regelung gilt indessen ausdrücklich nur für die Bundesbehörden und hat somit keinerlei Auswirkungen auf die Rechtslage der Kantone und Gemeinden.

1.3.2 Standards und Normen

ECM sollte wenn immer standardkonform realisiert werden.

Standards und Normen sind unerlässliche Werkzeuge, wenn es darum geht, hohe Komplexität zu beherrschen. Standards und Normen befähigen die Akteure eine gemeinsame Sprache zu sprechen, um das Gleiche zu meinen, übergreifende Lösungen zu finden und zusammenarbeiten zu können.

Auf ICT-Ebene bewirken Standards und Normen kostengünstigere Lösungen, weil ICT-Systeme nicht immer von Grund auf entwickelt werden müssen, sondern auf bewährte Basiskomponenten zurückgegriffen werden kann. So lassen sich Doppelentwicklungen und Insellösungen vermeiden.

Auf Management-Ebene tragen sie dazu bei, die Anforderungen an das ECM-System korrekt zu spezifizieren, die Umsetzung und Implementierung souverän zu steuern und den Betrieb im „courant normal“ sicher zu stellen. Nachfolgend werden die wichtigsten Schweizer Standards und Normen für ECM im Überblick vorgestellt⁴, die der Verein eCH⁵ erstellt hat:

Name: Records Management
Standard-N°: eCH-0002
Kategorie: Standard
Zielgruppe: Projektleitende E-Government
Inhalt: Der eCH-Standard Records Management referenziert den Standard ISO 15489-Records Management. Er bezeichnet die organisatorischen Verfahren und technischen Massnahmen zur Sicherstellung der Informationsqualität im Rahmen von eGovernment und eCommerce, die durch die beteiligten Partner explizit festzulegen, umzusetzen und zu implementieren sind.

Name : SAGA.ch
Standard N°: eCH-0014
Kategorie: Interoperabilitätsstandard
Zielgruppe: ICT-Verantwortliche, Projektverantwortliche E-Government
Inhalt: Stellt in verdichteter Form die technischen Richtlinien für die Umsetzung von E-Government-Anwendungen in der Schweiz dar. Es werden Standards und in separaten Dokumenten Verfahren, Methoden und Produkte für die Entwicklung von E-Government Systemen vorgestellt, zu denen auch ECM gehört.

Name: Records Management Framework – Informationsmanagement im E-Government
Standard-N°: eCH-0038
Kategorie: Standard
Zielgruppe: ECM-Projektleitende, Projektverantwortliche E-Government, ICT-Verantwortliche
Inhalt: Das Records Management Framework dient als Orientierungshilfe und methodisches Arbeitsinstrument zur Strukturierung der komplexen Probleme eines auf eGovernment ausgerichteten Informationsmanagements. Es erlaubt, konkrete Problemstellungen aus einer ganzheitlichen Sicht anzugehen. Entscheide, Aktivitäten und Massnahmen, die das Records Management der Organisation betreffen, können auf einer gemeinsamen Verständigungsbasis getroffen werden.

Name: Umsetzungshilfen Records Management (Aktenführung)
Standard-N°: eCH-0026
Kategorie: Hilfsmittel
Zielgruppe: ECM-ProcessOwner, Projektverantwortliche E-Government
Inhalt: Die organisatorischen und methodischen Umsetzungshilfen für das Records Management enthalten auch zwei Muster-Policies (Beilage 1) und dienen als Anwendungshilfe.

Name: Leitfaden für GEVER und Records-Management Projekte
Standard-N°: eCH-0057
Kategorie: Hilfsmittel
Zielgruppe: ECM-ProcessOwner, Projektleitende E-Government
Inhalt: Der GEVER-Leitfaden des Schweizerischen Bundesarchivs ist ein „Rundum-Paket“, das mit einer best practice-Methode und mit einer Vielzahl von praxisbewährten Hilfsmitteln eine rasche und erfolgversprechende organisatorische und technische Einführung der Geschäftsverwaltung und des Records Management unterstützt.

⁴ Eine weitere wichtige Quelle für eine umfassende Aufbereitung bietet www.gever.admin.ch und www.bar.admin.ch

⁵ www.ech.ch

1.4 Die organisatorischen Grundlagen

Die Umstellung vom Papier zur durchgängigen, elektronischen Informationsverarbeitung ist fundamental. Gute Verwaltungsführung (Good Governance) muss diese Umstellung berücksichtigen und unterstützen.

Zunächst sind Voraussetzungen zu schaffen, wie die elektronischen Informationen systematisch bewirtschaftet werden. Zum Einen betrifft **das organisatorische Vorschriften** (wer darf resp. muss wie welche Informationen lesen, bearbeiten, freigeben, löschen und archivieren?) und zum anderen das Erstellung eines **Ordnungssystem**, welches festgelegt wird, wie die Informationen in ihrem Zusammenhang abzulegen sind. Schliesslich sollte jede Verwaltung sicherstellen, dass den Mitarbeitenden eine kompetente Ansprechperson zur Verfügung steht, die den erforderlichen Support bei Fragen und Änderungsanforderungen gewährleistet

Zentral ist die Tatsache, dass die elektronische Informationsverarbeitung prozessgetrieben ist. Deshalb sind die einzelnen Aufgaben, die in ihrer Summe einen Geschäftsfall ausmachen, in einen sequentiellen Ablauf zu bringen. In diesem Sinn bilden das ECM-System, der zu dokumentierende Geschäftsfall und der ihm zugrundeliegende Geschäftsprozess eine Einheit.

Die durchgängige, elektronische Informationsverarbeitung erfordert organisatorische Anpassungen. So sollte die Aufbauorganisation prozessorientiert ausgerichtet werden. Gute Verwaltungsführung beinhaltet also die Ausrichtung der Organisation auf ihr Geschäftsprozessmanagement. Entsprechend sind auch die Aufgaben und Verantwortlichkeiten im operativen Betrieb festzulegen. Zur Strukturierung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten unterscheiden wir zwischen „Prozesseigner“ (ProcessOwner) und „Prozessbeteiligte“ (ProcessPerformer).

Prozesseigner: Jeder Geschäftsfall und somit jeder Geschäftsprozess hat einen Prozesseigner. Er verantwortet den Geschäftsfall resp. Geschäftsprozess ganzheitlich über sämtliche gemeindeinternen Geschäftsaktivitäten. Prozesseigner stellen sicher, dass die vor- und nachgelagerten Schnittstellen zu den externen Leistungseinheiten eindeutig geregelt sind. Der Prozesseigner verantwortet die Konfiguration der für die Leistungserstellung notwendigen Kompetenzen und Ressourcen.

Prozessbeteiligte: Bei der operativen Ausführung können verschiedene Prozessbeteiligte involviert sein. Diese können gemeindeintern aus unterschiedlichen Verwaltungseinheiten kommen. Prozessbeteiligte sind aber auch die Kunden (Privatpersonen und Unternehmen) und allenfalls externe Partner, die an der Leistungserstellung partizipieren.

ECM unterstützt die Prozesseigner bei der Erfassung des von ihm verantworteten Geschäftsprozesses, der Zuteilung der erforderlichen Kompetenzen und Ressourcen, der Regelung der Verantwortlichkeiten und Schnittstellen. Andererseits stellt ECM sicher, dass Prozessbeteiligte Auskünfte einfach und schnell erteilen können, und bei Abwesenheit oder Wechsel von Mitarbeitenden andere den Geschäftsprozess reibungsarm übernehmen können. Gutes und richtiges ECM ist somit ein kritischer Erfolgsfaktor für die Wirtschaftlichkeit der Gemeindearbeit.

1.5 Die technischen Grundlagen

Nachfolgend werden wesentliche Kriterien vorgestellt, die bei der Wahl und dem Betrieb eines bedürfnisgerechten ECM-Systems zu berücksichtigen sind.

Während Städte unter völlig anderen Rahmenbedingungen ein ECM-System spezifizieren, auswählen, projektieren und betreiben, sollten Gemeinden mit bis zu 15'000 Einwohnern auf folgende Punkte achten.

ECM-Systeme für kleine und mittlere Gemeinden

ECM-Lösungen, die ganz spezifisch für Verwaltungen konzipiert werden, sind selten aber im Zunehmen begriffen. Keine oder nur sehr wenige ECM-Systeme sind auf die Bedürfnisse von kleinen und mittleren Gemeinden spezialisiert. In der Regel handelt es sich um Anwendungen, die für grössere Organisationen konzipiert sind. Entsprechend sind diese mit umfangreichen Zusatzanwendungen ausgestattet, die den Anforderungen kleiner und mittlerer Gemeinden nicht entsprechen. In diesem Fall müssen diese Anwendungen zurückgebaut werden.

ECM-Systeme, wie die Informatik generell, sind schnelllebig. Gemeindeverantwortliche müssen bei der Wahl des ECM-Systems darauf achten, dass das Produkt breit abgestützt ist.

Bei der Spezifikation sollte darauf geachtet werden, dass nur spezifiziert wird, was notwendig ist. Der Ausbau sollte strukturiert phasengerecht erfolgen. Der guten Skalierbarkeit des gewählten Systems kommt somit eine grosse Bedeutung zu.

Gemeinden, die ein ECM-System projektieren, sollten von den Erfahrungen anderer Gemeinden profitieren und sich entsprechend informieren. Zudem sollten sie prüfen, ob weitere Gemeinden in ihrem Umfeld ein ECM-System einzuführen gedenken. Neben dem Wissenstransfer kann sich auch eine strategische Allianz ergeben.

Ein ECM-System sollte den Prozess unabhängig vom genutzten Kanal (Briefpost, Schalter, Telefonie, Mobile, Internet) starten können.

Im ECM-System müssen Register, Akten und Dossiers bewirtschaftet und archiviert, Berechtigungen aktiv und synchron bewirtschaftet werden und Berechtigte digital und rechtsgültig unterschreiben können. Es ist sinnvoll, das Content Management System als Komponente von ECM zu verstehen.

2 Empfehlungen

Richtiges und gutes Enterprise Content Management ECM stellt hohe Anforderungen an die Akteure der Zürcher Gemeinden und ihre Aufsichtsbehörden. Das Bewusstsein und ein fundiertes Wissen um die Bedeutung von ECM sind auf allen Ebenen zu fördern. Auf organisatorischer Ebene gilt es, die bisherigen Regeln, Rollen und Verantwortlichkeiten in Bezug auf bestehende Geschäftsprozesse kritisch zu hinterfragen und gegebenenfalls anzupassen.

Auf Gemeindeebenen sind das Management, die Mitarbeitenden und die internen wie externen ICT-Verantwortlichen gefordert. Die bestehenden Berufsbilder müssen mit den Anforderungen bezüglich ECM (Prozesseigner, Prozessbeteiligte) erweitert werden.

Nachfolgend werden jeweils sieben Empfehlungen zu Händen des Managements, der Prozesseigner und der ICT-Verantwortlichen formuliert.

2.1 Sieben Empfehlungen für das Management

Das Management der Gemeinde hat die Aufgabe, für die erforderlichen strategischen und konzeptionellen Rahmenbedingungen für richtiges und gutes Enterprise Content Management zu sorgen. Zu Händen der Politik und des Managements werden folgende Empfehlungen formuliert:

- I. **ECM ist Chefsache.** Sollte in Ihrer Verwaltung ECM nicht zufriedenstellend funktionieren, üben Sie sich zuerst in Selbstkritik, bevor Sie sich über Ihre Mitarbeitenden und Ihre ICT-Verantwortlichen ärgern! Denn vielleicht haben Sie im Vorfeld nicht die richtigen Fragen gestellt oder Fragen falsch beantwortet oder beides. ECM erfordert Ihr klares Bekenntnis. Das Management weiss, was ECM ist und was es leisten soll und ist in der Lage, die Kernbotschaften zu vermitteln.
- II. **ECM bedeutet Kulturwandel.** Kulturwandel bedeutet, eine Sprache zu sprechen und eine einheitliche Terminologie zu verwenden, die alle verstehen. Der Trend zu vernetztem Denken, bedingt durch den intensiven Informatikeinsatz, nimmt weiter zu. Das Management hat die Aufgabe, diesen Kulturwandel zu fördern. Das Management achtet darauf, dass alle Mitarbeitenden im Rahmen ihrer Möglichkeiten auf diese Kulturreise geschickt werden.
- III. **ECM erfordert Kompetenzen im Projektmanagement.** In Verwaltungen sind die Kompetenzen im Projektmanagement noch nicht sehr ausgeprägt. Das Management fördert unternehmensweit das Verständnis für Projektarbeit und fördert ihre Talente, in Projekten zu arbeiten und Projekte zu leiten.
- IV. **ECM und das Denken und Handeln in Prozessen gehen Hand in Hand.** Für die meisten Prozesse hört ECM nicht vor der Haustüre auf, sondern ist Teil eines übergreifenden Gesamtprozesses über die eigenen Gemeindegrenzen hinaus. Das Management sorgt intern dafür, dass alle hoheitlich von der Gemeinde verantworteten Geschäftsfälle dokumentiert und optimiert sind und dass für jeden Geschäftsfall ein Prozesseigner bestimmt ist. Das Management überträgt den Prozesseignern die Verantwortung der ihnen zugewiesenen Geschäftsfälle und der damit verbundenen Verwaltung der Lese-, Bearbeitungs-, Verbreitungs- und Archivierungsberechtigungen. Das Management stellt sicher, dass eindeutige Schnittstellen zur einwandfreien Übergabe eines Geschäftsfalls an die nächste gemeindeexterne Instanz bestehen.
- V. **ECM heisst, das Rad nicht neu erfinden.** Das Management ist sich bewusst, dass richtiges und gutes ECM nicht im stillen Kämmerlein entwickelt wird. Das Management sorgt dafür, dass ECM die geltende Standards und Normen einhält. Es achtet auf lösungsunabhängige Beratung und sucht nach Möglichkeiten, um mit anderen Gemeinden eine Gemeinschaft zu bilden, um Wissen auszutauschen und allenfalls eine Partnerschaft zu begründen für ein gemeinsames ECM-System.
- VI. **ECM ist auch ein ICT-Projekt.** Ein gutes ECM-System wird nach dem Prinzip „Cheap Design“ entwickelt. „Cheap Design“ beinhaltet den Grundsatz „so viel wie nötig“ und nicht „so viel wie möglich“. Das Management achtet darauf, dass in der Spezifikation die Komplexität maximal reduziert wird. Denn nur was das Management und die Mitarbeitenden wirklich verstehen, kann auch umgesetzt werden. Das erfordert Zeit, die bei der Planung einzukalkulieren ist.
- VII. **ECM heisst, die ICT-Verantwortlichen nicht im Regen stehen zu lassen.** Das Management widersteht dem Reflex, Verantwortung an die ICT-Verantwortlichen zu delegieren. Vielmehr eignet es sich die notwendigen Kompetenzen an, um bei der Spezifikation und Umsetzung den ICT-Verantwortlichen ein aktiver Gesprächspartner und Begleiter bei der Entwicklung und Implementierung des ECM-Systems zu sein, aber auch um seinen Führungsaufgaben (überprüfen, lenken) gerecht zu werden.

2.2 Sieben Empfehlungen für Prozesseigner

Auf operativer Ebene ist das Grundverständnis für prozessorientiertes Informationsmanagement Voraussetzung für richtiges und gutes ECM. Über den Geschäftsprozess werden sämtliche Leistungen, die in ihrer Summe einen Geschäftsfall definieren, in einen sequentiellen Ablauf gebracht. Jeder Geschäftsprozess wird von einem Prozesseigner verantwortet.

- I. ECM erfordert das Berufsbild der/ des Prozesseigner/in.** Jeder Geschäftsprozess wird über sämtliche betroffenen gemeindeinternen Verwaltungseinheiten von einem Prozesseigner verantwortet. Der Prozesseigner eignet sich die erforderlichen Kompetenzen an, den Geschäftsprozess zu steuern, die entsprechenden Anforderung an das ECM-System zu formulieren sowie die Prozessbeteiligten erfolgreich zu führen.
- II. ECM benötigt dokumentierte und harmonisierte Prozesse.** Der Prozesseigner kennt detailliert den von ihm verantworteten Geschäftsprozess organisationsübergreifend über die eigenen Verwaltungsgrenzen hinaus. Der Prozesseigner stellt sicher, dass die vor- und nachgelagerten Schnittstellen zu den anderen externen Verwaltungseinheiten eindeutig geregelt sind. Er stellt sicher, dass der von ihr/m verantwortete Geschäftsprozess standardkonform dokumentiert ist.
- III. ECM setzt kompetente Mitarbeitende voraus.** Bei der Bearbeitung von Geschäftsfällen können verschiedene Prozessbeteiligte involviert sein. Diese können gemeindeintern aus unterschiedlichen Verwaltungseinheiten kommen. Prozessbeteiligte sind aber auch die Kunden (Privatpersonen und Unternehmen) und allenfalls externe Partner, die an der Leistungserstellung partizipieren. Der Prozesseigner sichert den Einbezug aller Prozessbeteiligten, organisiert und koordiniert die erforderlichen Regeln, Verantwortlichkeiten, Kompetenzen und Ressourcen.
- IV. ECM fördert motivierte und teamfähige Mitarbeitende.** ECM erhöht die Motivation und Teamfähigkeit der Prozessbeteiligten ebenso wie sie diese Qualitäten auch einfordert. Dank ECM sind Prozessbeteiligte gut informiert, kommunikativ und arbeiten wissensbasiert. Der Prozesseigner sorgt dafür, dass die Prozessbeteiligten den gesamten Leistungserstellungsprozess kennen und flexibel einsetzbar sind.
- V. ECM braucht eindeutige Regeln, Rollen und Verantwortlichkeiten.** ECM strukturiert den Geschäftsprozess. Der Prozesseigner hat mit Unterstützung des Managements und der Betroffenen die Aufgabe, die entsprechenden Regeln, Rollen und Verantwortlichkeiten der Projektmitarbeitenden festzulegen. Diese fliessen in das Pflichtenheft ein und sind Bestandteil der Mitarbeitergespräche.
- VI. ECM erfordert ein aktives Management der Berechtigungen.** Wer wann unter welchen Umständen geschäftsrelevante Informationen lesen, ausführen, weiterleiten, archivieren oder löschen darf resp. muss, ist eine Frage der Gesetzgebung und wird durch den Geschäftsprozess vorgegeben. Der Prozesseigner verantwortet das Berechtigungsmanagement für die von ihm verantworteten Prozesse. Die Integration der digitalen Signatur⁶ sollte geplant und schrittweise eingeführt werden.
- VII. ECM erfordert Führungsqualitäten.** Der Prozesseigner verantwortet die Konfiguration notwendiger Prozesse, Berechtigungen, Kompetenzen und Ressourcen für den von ihm verantworteten Geschäftsfall. Der Prozesseigner befähigt die Prozessbeteiligten, flexibel im Geschäftsprozess eingesetzt werden zu können, ECM korrekt einzusetzen und Gesamtzusammenhänge zu verstehen. Der Prozesseigner versteht, dass hierfür Führungsqualitäten erforderlich sind und eignet sich diese an.

⁶ Der entsprechende Standard heisst SuisseID

2.3 Sieben Empfehlungen für ICT-Verantwortliche

Die Ausgangslage für ICT-Verantwortliche ist kompliziert, weil Politik und Management in der Regel wenig von ICT verstehen. Sie tendieren dazu, ihre Verantwortung auf die technische Ebene abzuschieben. ICT-Verantwortlichen fehlt deshalb oftmals ein wichtiger Partner bei der Steuerung der ECM-Projekte. In Zukunft müssen Politik und Management befähigt werden, ihre Verantwortung bei der Spezifikation, Umsetzung und Implementierung des ECM-Systems wahrzunehmen. Für ICT-Verantwortliche werden folgende Empfehlungen formuliert:

- I. **ECM ist Chefsache.** ICT-Verantwortliche weisen mit der gebotenen Diplomatie das Management auf ihre Aufgabe hin, ECM aktiv zu begleiten und arbeiten auf ein entsprechendes Commitment des Managements hin, die strategischen und konzeptionellen Rahmenbedingungen für ECM bereitzustellen und die Projektsteuerung sicherzustellen.
- II. **ECM heisst spezifizieren, spezifizieren, spezifizieren.** ICT-Verantwortliche achten darauf, dass das ECM-Vorhaben einwandfrei spezifiziert ist und dabei der Einbezug sämtlicher Akteure, die es betrifft, gewährleistet ist. Meistens erfordert die gute Spezifikation mehrere Iterationen. Eine wichtige Voraussetzung zur guten Spezifikation besteht darin, dass alle Akteure verstehen, um was es wirklich geht. In diesem Sinn sollten ICT-Verantwortliche die Spezifikation schon als wichtiger Bestandteil des Change Managements verstehen und entsprechend begleiten.
- III. **ECM gemäss eCH-Standards spezifizieren.** ICT-Verantwortliche achten bei der Spezifikation darauf, dass die eCH-Standards, Normen und Best Practices so weit wie nötig und möglich eingehalten sind. Denn die Bedeutung der Anschlussfähigkeit der Gemeinde an die übergreifende, vernetzte Verwaltung ist kaum mehr zu übersehen.
- IV. **ECM ist auch ein ICT-Projekt.** ICT-Verantwortliche berücksichtigen bei der Wahl der passenden Lösung zu gleichen Teilen die Vertrauenswürdigkeit des Anbieters, das Produkt mit seinen spezifischen Eigenschaften, die Garantie- und Serviceleistungen sowie die Investitions- und Betriebskosten.
- V. **ECM heisst, Synergien zu nutzen.** Zur Zeit sind ECM-Lösungen nicht „ab Stange“ erhältlich. Um Synergien zu nutzen, prüfen ICT-Verantwortliche die Einführung einer ECM-Lösung in einem Gemeinde- resp. Verwaltungsverbund.
- VI. **ECM bedeutet, Begehrlichkeiten zu unterbinden.** ICT-Verantwortliche sind sich bewusst, dass Management und Mitarbeitende zu einer Wunschliste tendieren mit nice-to-have-Anforderungen und solchen, die zum jetzigen Zeitpunkt nicht notwendig sind und eine technische und organisatorische Überforderung darstellen. ICT-Verantwortliche haben die Aufgabe dafür zu sorgen, dass die Anforderungen priorisiert werden und in einen entsprechenden Masterplan einfließen.
- VII. **ECM bedeutet hoher Initialaufwand und betrifft die gesamte Organisation.** ICT-Verantwortliche wissen, dass die Einführung einer ECM-Lösung nicht nur technische, sondern auch rechtliche und organisatorische Fragen aufwirft und somit die ganze Organisation betroffen ist. Entsprechend unterstützt er die Bestrebungen des Managements, allenfalls auch mit externer Begleitung, die Konsequenzen von ECM zu erarbeiten und die Gemeinde entsprechend auszurichten. ICT-Verantwortliche sorgen dafür, dass der fachliche und betriebliche Support sichergestellt ist.

3 Glossar

	Begriff	Definition
1	Informations-Management	Informationsmanagement sichert die Gebrauchsfähigkeit von Informationen gemäss den Zielen der Organisation. Informationsmanagement beinhaltet (1) die grundsätzlichen Fähigkeiten einer Organisation und seiner Mitarbeitenden, effizient und effektiv mit Informationen umzugehen (2) die aktive Bewirtschaftung (Sammeln, Sortieren, Verarbeiten, Verdichten, Publizieren, Lagerung und Zugänglichkeit) von Information (3) die Bereitstellung der dazu erforderlichen IuK-Anwendungen (Software) und IuK-Infrastruktur (Hardware). ECM, GEVER und Records Management sind essentielle Bestandteile des Informationsmanagements.
	ECM	Der ECM-Branchenverband AIIM (www.aiim.org) definiert ECM als „Technologien zur Erfassung, Verwaltung, Speicherung, Bewahrung und Bereitstellung von Content und Dokumenten zur Unterstützung organisatorischer Prozesse“.
	GEVER	Während ECM den Schwerpunkt eher auf die technischen, produktorientierten Aspekte legt, betont GEVER die organisatorische Sicht für die aktive und sichere Bewirtschaftung geschäftsrelevanter Informationen. GEVER und ECM werden im vorliegenden Leitfaden weitgehend synonym verwendet.
	Records Management	Auch der Begriff Records Management ist eng an GEVER und ECM angelehnt und nicht eindeutig abgrenzbar. Bei Records Management liegt der Schwerpunkt auf dem Lebenszyklus von Akten (Records). In der Norm ISO 15489 wird Records Management definiert „als Führungsaufgabe wahrzunehmende, effiziente und systematische Kontrolle und Durchführung der Erstellung, Entgegennahme, Nutzung und Aussonderung von Schriftgut einschliesslich der Vorgänge zur Erfassung und Aufbewahrung von Nachweisen und Informationen über Geschäftsabläufe in Form von Akten“.
2	Aufgabe / Aktivität	Im hoheitlichen Bereich werden die Aufgaben durch das Gesetz vorgegeben. Die Aufgabe beschreibt eine oder mehrere Tätigkeiten zur Generierung einer Leistung.
	Leistung	Als Leistung wird der definierte Output einer Tätigkeit (Aufgabe) bezeichnet.
	Geschäftsprozess	Ein Geschäftsprozess besteht aus mehreren wiederkehrenden Leistungen, die zueinander in einem zeitlichen Ablauf stehen.
	Geschäftsfall	Als Geschäftsfall wird der konkrete, instanziierte Geschäftsprozess bezeichnet.
3	Register (Verzeichnis)	Ein Register ist ein Verzeichnis, welches eine systematische, strukturierte Sammlung von Informationen über eine bestimmte Gruppe von Objekten bezeichnet, die sich dynamisch erweitern lässt und für deren Pflege jemand (Verwaltungsorgan, Dritte) verantwortlich ist.
	Unterlage / Akte	Unterlagen resp. Akten sind Dokumente (Schriftstücke), die im Rahmen von Verwaltungstätigkeiten anfallen und dabei in ihrem Geschäftskontext abgelegt sind.
	Dossier	Durch Vereinigung von Akten entsteht ein Dossier . Das Dossier bildet den „virtuellen Briefumschlag“ in welchem die Akten eines Geschäftsfalls aufbewahrt werden.
	Formular	Ein Formular ist ein Mediumsträger, um Informationen von einer Person oder einer Maschine A zu einer Person oder einer Maschine B usw. zu transportieren, die die Informationen weiterverarbeiten. Jedes Formular unterliegt somit immer einem Prozess. Bei elektronischen Formularen müssen alle Informationen nur noch einmal erfasst werden und können nach Berechtigung abgerufen werden. Laufzeit: Frist zur Bearbeitung eines Formulars. Validierung: Prüfung der Eingabe auf syntaktische Richtigkeit (z.B. Datumseingabe). Plausibilisierung: Prüfung der Eingaben auf die logische, kontextbezogene Richtigkeit (z.B. Antragsteller für Fahrprüfung > 18 Jahre).
4	Zuverlässigkeit	Die Informationen bilden die Geschäftsvorgänge korrekt ab. Die Geschäftsaktivitäten und Kommunikationsvorgänge sind im Rahmen eines prozessorientierten Informationsmanagements systematisch und vollständig aufgezeichnet.

	Authentizität	Die Identität des Urhebers (Absenders) von Informationen und die (zeitlichen) Umstände einer Geschäftstransaktion sind eindeutig bestimmbar.
	Vertraulichkeit	Die Informationen sind vor unbefugter Einsichtnahme bzw. Verwendung geschützt.
	Integrität	Die langfristige Unversehrtheit eines Geschäftsfalls bezüglich Inhalt, Kontext und die originale Darstellung auf einer Unterlage sind gesichert. Insbesondere wird wirkungsvoll verhindert, dass Informationen unbefugt verändert werden.
	Verfügbarkeit	Es ist sichergestellt, dass die Informationen bei Bedarf innert nützlicher Frist für die Berechtigten zur Verfügung stehen und dass sie insbesondere nicht unbefugt vernichtet werden.
	Nachvollziehbarkeit, Vertraulichkeit und Transparenz	Zuverlässigkeit, Authentizität, Integrität und Verfügbarkeit bilden zusammen die Grundsätze der Nachvollziehbarkeit Vertraulichkeit und Transparenz . Nachvollziehbarkeit, Vertraulichkeit und Transparenz stellen die grundlegende Anforderung der Rechtsstaatlichkeit dar.
5	Wissensmanagement	Wissensmanagement dient der Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit der Mitarbeitenden. Wissensmanagement sichert die Sammlung, Verdichtung, Verbreitung und Anwendung der individuellen und kollektiven Wissensbestände gemäss den Zielen der Organisation. - Aufbau und Entwicklung der Kompetenzen im Umgang mit Wissen. - Bereitstellung und Pflege der dafür notwendigen Infrastrukturen, Anwendungen und Prozesse.
6	BPM Business Process Management Geschäftsprozess-Management (dt)	Ist ein Management Ansatz mit dem Ziel, die Bedürfnisse der Organisation mit den Bedürfnissen der Kunden in Einklang zu bringen. Dabei werden die einzelnen Aktivitäten zur Leistungserstellung „vom Kunden zum Kunden“ in einen sequentiellen Ablauf (Prozess) gebracht.
7	BPMN Business Process Modelling Notation	Instrument Sprache zur Modellierung von Geschäftsprozessen. BPMN wird von einem internationalen Konsortium, dem Object Management Group, entwickelt und ist ein internationaler Standard. In der Schweiz wurde BPMN 2009 als eCH-Hilfsmittel 0096 verabschiedet.
8	Prozesseigner	Jeder Geschäftsfall und somit jeder Geschäftsprozess hat einen Prozesseigner. Er verantwortet den Geschäftsfall resp. Geschäftsprozess ganzheitlich über sämtliche gemeindeinternen Geschäftsaktivitäten. Prozesseigner stellen sicher, dass die vor- und nachgelagerten Schnittstellen zu den externen Leistungseinheiten eindeutig geregelt sind. Der Prozesseigner verantwortet die Konfiguration der für die Leistungserstellung notwendigen Kompetenzen und Ressourcen.
	Prozessbeteiligte	Bei der operativen Ausführung können verschiedene Prozessbeteiligte involviert sein. Diese können gemeindeintern aus unterschiedlichen Verwaltungseinheiten kommen. Prozessbeteiligte sind aber auch die Kunden (Privatpersonen und Unternehmen) und allenfalls externe Partner, die an der Leistungserstellung partizipieren.
9	Verein eCH	eCH fördert, entwickelt und verabschiedet E-Government-Standards. eCH Ziele richten sich nach der E-Government Strategie der Schweiz: Die Wirtschaft wickelt den Verkehr mit den Behörden elektronisch ab. Die Behörden haben ihre Prozesse modernisiert und verkehren elektronisch untereinander. Die Bevölkerung kann wichtige (häufige und/oder komplexe Geschäfte) mit den Behörden elektronisch abwickeln. eCH-Standards haben den Status von Empfehlungen. Der Einsatz der Standards kann auf Stufe Bund, Kantone oder Städten und Gemeinden für verbindlich erklärt werden. eCH-Trägerschaft bilden Bund, Kantone, Städte und Gemeinden sowie Wirtschaft und Wissenschaft.

Tab.1: Glossar

4 Referenzmodell

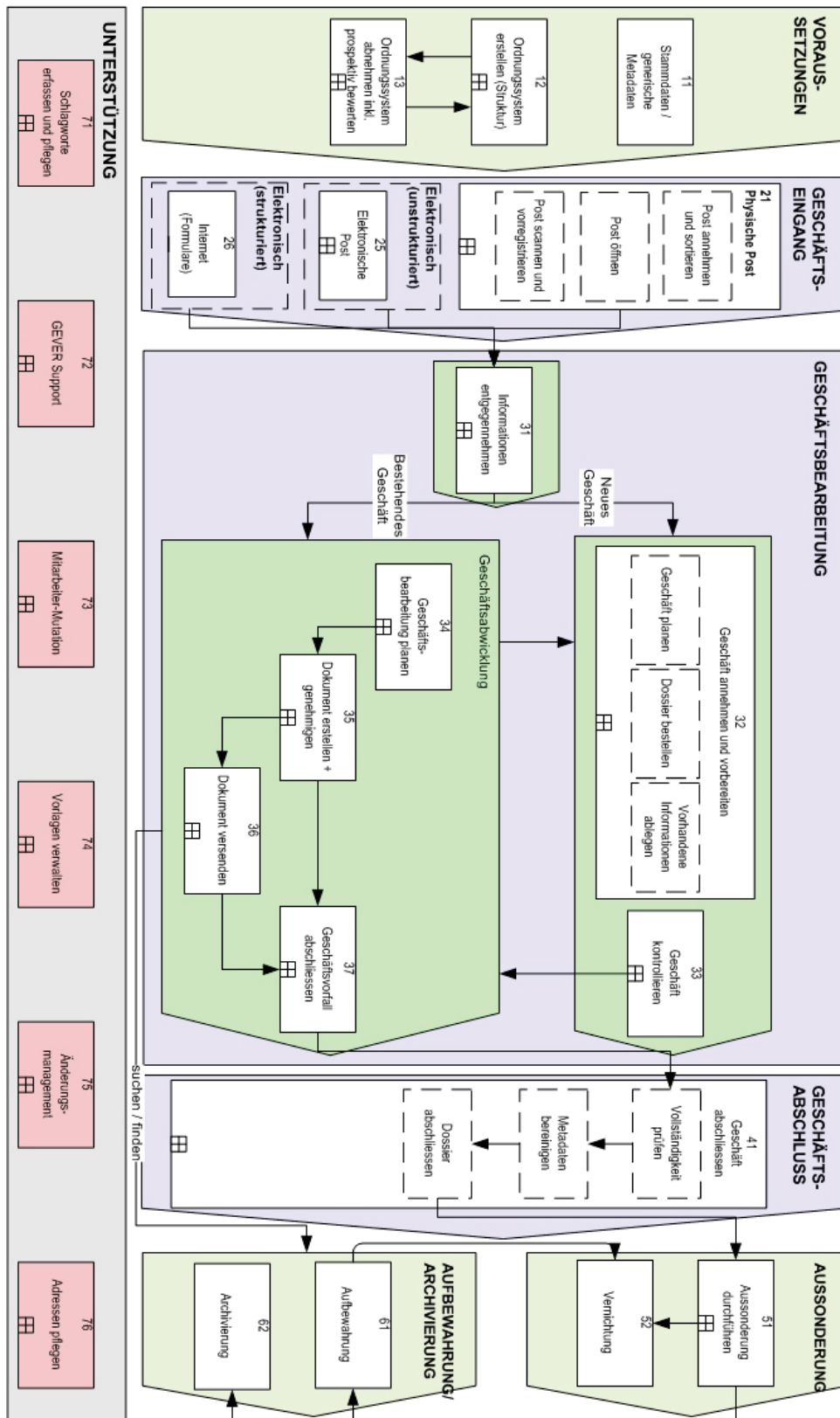


Abb1: Referenzmodell für ECM / GEVER
Siegrist Beat, Bundeskanzlei, Programm GEVER Bund

Das vorliegende Referenzmodell für ECM /GEVER/ Records Management kann als Verfahren mit vier Phasen abgebildet werden:

1. Eingang (Voraussetzungen/Geschäftseingang)

Die Phase „Eingang“ bezeichnet einerseits die Sicherstellung der notwendigen Grundlagen (Voraussetzungen), insbesondere die Bereitstellung eines Ordnungssystems, eines Systems zur Erfassung der Stammdaten sowie die Regelung der Zugriffs- und Bearbeitungsrechte. Aus operativer Sicht betrifft diese Phase andererseits die elektronische Registrierung (Eingang) eines Geschäftsfalls, unabhängig vom genutzten Eingangskanal (Schalter, Briefpost, elektronische Post).

2. Bearbeitung (Geschäftsbearbeitung)

Die Phase „Bearbeitung“ umfasst die Entgegennahme, die Zuteilung und die Bearbeitung des Geschäftsfalls gemäss definiertem Geschäftsprozess, Regeln, Rollen und Verantwortlichkeiten.

3. Abschluss (Geschäftsbearbeitung)

Die Phase „Abschluss“ bezeichnet die Qualitätssicherung. Der Prozesseigner verantwortet die Überprüfung des abzuschliessenden Geschäftsfalls bezüglich Vollständigkeit und Korrektheit der Metadaten sowie die Freigabe des Geschäftsfalls zum Abschluss.

4. Aufbewahrung (Geschäftsabschluss/Aussonderung)

Die Phase „Aufbewahrung“ bezeichnet die Archivierung der geschäftsrelevanten Informationen mit dem Ziel, dass sie jederzeit bei Bedarf für autorisierte Benutzerinnen und Benutzer rasch auffindbar sind und in ihrem Kontext zur Verfügung stehen.

Zur korrekten Abwicklung der vier Phasen sind **unterstützende Dienste** erforderlich, insbesondere der fachliche und betriebliche Support im Umgang mit ECM sowie die Gewährleistung, dass die relevanten Verzeichnisse resp. Register permanent aktualisiert sind und gepflegt werden.

(Quelle: Übernommen resp. in Anlehnung PGB-Organisationshandbuch – Teil I S. 15f; S.30f
<http://www.bk.admin.ch/themen/04609/04719/index.html?lang=de>)

5 Referenzliteratur

Titel	Ausgabe
eCH Standards	Verein ech www.ech.ch
Name: Records Management Standard-N°: eCH-0002 Kategorie: Standard	www.ech.ch/vechweb/page?p=dossier&documentNumber=eCH-0002&documentVersion=1.00
Name: SAGA.ch Standard-N°: eCH-0014 Kategorie: Interoperabilitätsstandard	http://www.ech.ch/vechweb/page?p=dossier&documentNumber=eCH-0014&documentVersion=5.00
Name: Records Management Framework- Informationsmanagement im E- Government Standard-N°: ech-0038 Kategorie: Standard	http://www.ech.ch/vechweb/page?p=dossier&documentNumber=eCH-0038&documentVersion=1.00
Name: Umsetzungshilfen Records Management Standard-N°: eCH-0026 Kategorie: Hilfsmittel	http://www.ech.ch/vechweb/page?p=dossier&documentNumber=eCH-0026&documentVersion=1.00
Name: Leitfaden für GEVER und Records- Management-Projekte Standard-N°: eCH-0057 Kategorie: Hilfsmittel	http://www.ech.ch/vechweb/page?p=dossier&documentNumber=eCH-0057&documentVersion=1.00
Referenzliteratur Bund	Bundesarchiv www.bar.admin.ch Bundeskanzlei www.gever.admin.ch
Führungsleitfaden Gever	www.bar.admin.ch/dienstleistungen/00882/00883/index.html?lang=de
Risiko-Cockpit.xls	www.bar.admin.ch/dienstleistungen/00882/00885/index.html?lang=de
PGB-Anleitung zur Gever-Einführung PGB_Organisationshandbuch GEVER Teil I – Teil III Roter Faden für Gever-Projekte insbesondere: (1) VI_ordnungssystem.xls (2) VI_stammdaten.xls (3) VI_wer_darf_was.xls (4) Roter_Faden_Gever.pdf	www.bk.admin.ch/themen/04609/04719/index.html?lang=de
Referenzliteratur KOST	Koordinationsstelle für dauerhafte Archivierung elektronischer Unterlagen www.kost-ceco.ch
Katalog archivischer Dateiformate	http://www.kost-ceco.ch/wiki/whelp/KaD/

Tab.2: Referenzliteratur