

Unterlagen ablegen und finden



VON BERTHOLD THIEL

Berthold Thiel ist IT-Abteilungsleiter bei der Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Hessen Süd e. V. www.awo-hessensued.de

Von der »Schriftgutverwaltung« zu einem funktionierenden und von den Mitarbeitenden akzeptierten IT-Dokumentenmanagement kann es ein langer Weg sein. Konzeptionelle Überlegungen und die Orientierung an den praktischen Erfahrungen anderer Organisationen können hilfreich sein.

Anno 1990 – vor nicht allzu langer Zeit. Einige wissen es noch, für jüngere Mitarbeiter unvorstellbar. Es gab keine Dokumente. Nun ja, es gab Briefe, auch Kopien und Abschriften mittels Durchschlag. Verträge hießen Verträge, Zeugnisse Zeugnis, eine Rechnung war eine Rechnung. Keiner bezeichnete solche Papiere als »Dokumente«.

In der Geschäftsstelle eines Wohlfahrtsverbandes gab es einen Chef, eine Sekretärin, ein Diktat, ein Dokument. Einen Durchschlag des Briefes für die eigenen Akten. Änderungen und Ergänzungen mussten erneut, komplett mit der Schreibmaschine abgetippt werden. Der Brief kam in einen Briefumschlag und dieser hatte eine vorgegebene Reisezeit mit der »Bundespost«. Bei der Ankunft gab es einen Posteingang, das Lesen (von wenigen Eingängen) fand einmal am Vormittag zu einer meist festgesetzten Zeit statt. Zum Schluss wurde das Schriftstück abgeheftet.

Heute haben wir Unmengen von individuellen persönlichen Posteingängen. Briefe und Dokumente kommen im Sekundentakt herein. Antwort auf Antwort binnen weniger Minuten. Der Verteiler ist längst unüberschaubar geworden und somit sind Informationen nicht immer relevant für mich. Empfang auch nach Feierabend, egal wo ich mich aufhalte.

Unzählige Anhänge, eine Flut von Dokumenten – wohin damit? 1. Entwurf, 2. Entwurf, Änderung der Änderung ohne Versionierung. Jedes Teammitglied muss alle Infos aktuell haben. Die Ablage findet dann auf irgendwelchen File-Servern in

Ordern statt. Im schlimmsten Fall sogar nur auf dem Desktop oder Laptop ohne Sicherung. Einmal abgelegt, liegt es dann in der Regel ewig, es wird nicht mehr aufgeräumt – Datenschutzvorschriften z. B. »löschen« – Fehlanzeige.

Alltag in der IT Landschaft

Zum Jahreswechsel 2000 haben wir noch geschult, wie Ordnerstrukturen für Dokumente auf Fileservern angelegt werden müssen. Heute ist es keine Seltenheit, dass ein »User«, seit 15 Jahre im Betrieb, bis zu 5.000 Ordner mit 30.000 Dokumenten oder mehr gesammelt hat. Da wird beispielsweise das Schreiben eines Geschäftsführers zum Jahreswechsel an alle Mitarbeiter bis zu fünfhundert Mal abgespeichert und die Abteilung für Informationstechnologie (IT) sichert dieses jede Nacht über Jahrzehnte. Von personenbezogenen Daten möchte ich hier gar nicht erst reden.

Dokumente zu finden gelingt nur dem, welcher den Verzeichnisbaum angelegt und aufgebaut hat – in der Regel Fehlanzeige. Ganz Schlaue kopieren sich diverse Dokumente oder Vorlagen mehrfach, in unterschiedlichen Ordnern. Findet dann ein Mitarbeiterwechsel statt, legt dieser eine neue Ordnerstruktur an, denn er findet sich in der Struktur des Vorgängers meist nicht zurecht. Da werden dann aus der alten Ordnerstruktur einige wenige Dokumente kopiert, der Rest ist für die Festplattenhersteller und Stromlieferanten. Compliance, Datenschutzregeln

usw. – nicht handhabbar. Somit geht auch regelmäßig »Wissen« des Unternehmens verloren.

Beim Bezirksverband Hessen-Süd der Arbeiterwohlfahrt haben wir 2.500 Beschäftigte mit rund 60 Außenstellen in unterschiedlichen Fachbereichen. Beim Dokumentenmanagement verfolgen wir folgenden Ansatz:

- einheitliche, zentrale Ablage aller Dokumente an einem Ort
- Zugriff über einen Webbrowser
- Dokument nach Möglichkeit nur einmal vorhanden (trifft für 99,8 % aller Dokumente zu)
- Ablagestruktur für Personengruppen alle gleich
- aber individuell in unterschiedlichen Ordnern zuordbar und sichtbar
- Dokumente können mit Verfallsdatum und Lösungsdatum versehen werden
- Versionierungen sollen einstellbar sein, nach Teil- und Vollversionen
- Suche nach Dokumententiteln, Metadaten, Schlüsselwörtern oder im Text
- Individuelle Zugriffe und Berechtigungen einrichtbar, die auch auf die Suche wirken
- Workflows zur Steuerung, einschließlich Genehmigung und Freigabeprozesse
- Archivierungsmöglichkeiten.

Alles sollte »On the Box« sein, keine Programmierungen oder Fremdfirmeneinsätze, wegen der Erst- und Folgekosten.

Heute gibt es unzählige Dokumenten-Managementsysteme (DMS) die fast alle genannten Anforderungen abdecken. Dies war vor zehn Jahren noch nicht der Fall. Wir haben uns dann für das Microsoft-Produkt SharePoint entschieden, da wir erstens eine reine Microsoft-Umgebung haben und zweitens mit diesem Produkt noch mehr umsetzbar ist, als nur Dokumente zu verwalten.

Nach der ersten Euphorie kam die Ernüchterung in der Umsetzung und wir mussten mehrmals das System neu aufsetzen, da einmal die Ordnerstruktur und ein anderes Mal die Berechtigungsstruktur so nicht möglich waren, wie wir es ursprünglich geplant hatten. Aus diesen Erfahrungen heraus können wir drei Hauptthemen benennen, die bei einer erfolgreichen Umsetzung unumgänglich sind und denen sich jedes Unternehmen vor und während der Einführung stellen muss:

Erstens: Eindämmung und Vereinheitlichung von Ablagestrukturen über alle Bereiche hinweg

Zweitens: Erarbeitung von Berechtigungsstrukturen vorab, um spätere Admin-Aufwände in Grenzen zu halten

Drittens: Akzeptanz der Benutzer im Umgang mit dem Programm immer im Auge behalten

Das Schwierigste und Aufwendigste steht am Anfang: Das Eindämmen der bestehenden Baumstrukturen und die damit einhergehende Vereinheitlichung. Alle Verwaltungskräfte beispielsweise in der Seniorenhilfe legen nach den gleichen Strukturen ab. Hier haben sich maximal drei Ebenen als Best Practice herausgestellt:

1. Ebene = Orderrücken (wie Bewohner, Personal, Rechnungswesen usw.)

2. Ebene = Trennblätter (wie Allgemein, Verträge, Spenden, Änderungsmitteilung usw.)

3. Ebene = Dokumentenart (wie Dokument, Entwurf, Listen, Infos, Formulare usw.)

Diese Zuweisungen werden den Dokumenten als Metadaten mitgegeben und danach lassen sich später unterschiedliche, individuelle, virtuelle Baumstrukturen anzeigen, beispielsweise »Bewohner und Verträge« oder »Personal und Verträge«.

An diesem Beispiel sehen wir eine weitere Problematik, die Sie vorab klären müssen. Beispiel Bewohnerverträge: Sollen diese im »allgemeinem Dokumenten-Managementsystem« im

ordnen es den Fach- und Sachthemen zu. Wenn die festgelegte Struktur dann für alle identisch ist, haben Sie die Probleme des Ablegens und Wiederfindens bei Krankheitsvertretungen und der Weiterführung nach einem Personalwechsel weitgehend gelöst.

Um eine hohe Akzeptanz bei der Eindämmung von vorhandenen Strukturen zu finden, hat sich bewährt, dass Sie mit vielen Betroffenen gemeinsam mittels Kärtchen an einer Pinnwand versuchen, aus den vielen bestehenden Begriffen Oberthemen zu finden, die alle akzeptieren können. Durch eine weitere Vergabe von Schlüsselwörtern zu den einzelnen Dokumenten kann dann die vorgegebene Struktur individuell verfeinert und persönlich angepasst werden. Zum Schluss legen Sie für jede »Bibliothek«, also den Ablageort, noch fest, ob und wie lange eine Aufbewahrungsfrist gilt und ob eine Versionierung eingeschaltet wird, um Mehrfachablagen zu vermeiden.

Ein umfangreiches Berechtigungskonzept lässt sich erstellen, wenn ich mir vorab Gedanken mache zu der Frage: »Wer muss auf welche Dokumente zugreifen?« Danach können dann Benutzergruppen gebildet werden. Wenn ich nun Berechtigungen nur an den Gruppen festmache, können unterschiedliche Berechtigungen später keine Arbeit mehr machen, da der entsprechende User nur noch in eine Gruppe geschoben wird und somit alle festgelegten Berechtigungen automatisch hat. Wir haben beispielsweise all unsere Seiten und Unterseiten nach Berechtigungsgruppen aufgebaut. Kommt ein neuer Arbeitskreis hinzu,

»Die Grüße zum Jahreswechsel werden im Unternehmen mehrere hundertmal individuell gespeichert und über Jahrzehnte hinweg gesichert«

Bereich »Vertragsmanagement« oder im Programm »Pflegedokumentation« mit Bewohnerakte abgelegt werden? Für was Sie sich endgültig entscheiden, ist hier nicht die Frage, sondern nur, dass Sie es einheitlich für alle festlegen, sonst haben Sie immer Mehrfachablagen.

Dies gilt auch für die Ablage von E-Mails. Entweder Sie haben ein E-Mail-Archiv, in dem alle Mails liegen, oder Sie

wird eine neue Seite erstellt, die auf die Berechtigungen abgestellt ist.

Die Einführung eines Dokumenten-Managementsystems wird Ihr Unternehmen verändern und bis zur völligen Akzeptanz der neuen Dokumentenablage brauchen Sie viel Zeit und Geduld, weil Sie Gewohnheiten der Anwender ändern müssen und dies geht nicht von heute auf morgen. ■