

Institut für Öffentliche Dienstleistungen
und Tourismus



Universität St. Gallen

Digitales Aktenmanagement: Konzeptionelle Grundlagen, Entwicklungsstand auf kantonaler Verwaltungsebene in der Schweiz und internationale Initiativen

Ralitsa Hristova und Kuno Schedler

Dezember 2005

Inhaltsverzeichnis	
Management Summary	3
Abbildungsverzeichnis	8
Einleitung und Zielsetzung	10
Methodologie der Studie und Vorgehensweise	11
1. Grundlagen des Aktenmanagements	12
1.1. Der Begriff "Akten"	12
1.2. Funktionenmodell des Aktenmanagements	13
1.3. Operative und strategische Funktionen des Aktenmanagements	16
1.3.1. Operative Funktionen des Aktenmanagements	16
1.3.2. Strategische Funktionen des Aktenmanagements	17
2. Grundlagen des digitalen Aktenmanagements	18
2.1. Der Begriff "Digitale Akten"	18
2.2. Der Begriff "Digitales Aktenmanagement"	19
2.3. Grundlegende funktionale Anforderungen an Systeme zum digitalen Aktenmanagement	20
2.4. Einbettung des digitalen Aktenmanagements in technologische Konzepte	23
3. Konzeptioneller Rahmen für digitales Aktenmanagement in der öffentlichen Verwaltung	26
3.1. Digitales Aktenmanagement als Baustein des Electronic Governments	26
3.2. Einheitliches Referenzmodell für digitales Aktenmanagement	27
3.3. Elemente des Referenzmodells für digitales Aktenmanagement	28
3.3.1. Strategie	28
3.3.2. Strukturen für digitales Aktenmanagement	29
3.3.3. Organisatorisches Potenzial (Ressourcen)	30
3.3.4. Kultur (Verwaltungskultur)	31
3.3.5. Recht	32
3.3.6. Standards und Best Practices	32
3.3.7. Technologische Entwicklung	33
3.3.8. Politik	33

4.	Entwicklungsstand des digitalen Aktenmanagements auf kantonaler Verwaltungsebene in der Schweiz	34
4.1.	Verbreitung von Systemen zum digitalen Aktenmanagement	34
4.2.	Systematisierung und Administration	37
4.3.	Strategie	38
4.4.	Struktur	40
4.5.	Potenzial	42
4.6.	Kultur	43
4.7.	Recht	44
4.8.	Standards und Best Practices	46
5.	Fallstudien zur Einführung und Umsetzung des digitalen Aktenmanagements auf kantonaler Amtsebene in der Schweiz	47
5.1.	Ausgangslage und Zielsetzung der Fallstudien	47
5.2.	Systematisierung und Administration des Aktenmanagements in den untersuchten Behörden	47
5.3.	Die technischen Lösungen	48
5.3.1.	Eingesetzte Systeme	48
5.3.2.	Erfüllung der funktionalen Anforderungen an digitales Aktenmanagement	50
5.4.	Migrationsamt Zürich	53
5.4.1.	Ausgangslage und Problemstellung	53
5.4.2.	Strategien zum digitalen Aktenmanagement	54
5.4.3.	Strukturen für die Initiierung und Umsetzung des digitalen Aktenmanagements	54
5.4.4.	Potenzial der Organisation	56
5.4.5.	Kultur	56
5.4.6.	Standards und Best Practices	57
5.4.7.	Nutzen	58
5.4.8.	Ausblick und Empfehlungen	58
5.5.	Ausländeramt St. Gallen	59
5.5.1.	Ausgangslage und Problemstellung	59
5.5.2.	Strategien zum digitalen Aktenmanagement	59
5.5.3.	Strukturen für die Initiierung und Umsetzung des digitalen Aktenmanagements	60
5.5.4.	Potenzial der Organisation	61

	7
5.5.5. Kultur	61
5.5.6. Standards und Best Practices	62
5.5.7. Nutzen	62
5.5.8. Ausblick und Empfehlungen	63
6. Bundesweite Strategien, bundes- und Schweizweite Standards und verwaltungsübergreifende Stellen für digitales Aktenmanagement in der Schweiz	64
6.1. Strategien zum digitalen Aktenmanagement auf Bundesverwaltungsebene	64
6.2. Bundesweite und Schweizweite Standards für digitales Aktenmanagement	65
6.3. Verwaltungsübergreifende Stellen für digitales Aktenmanagement in der Schweiz	66
7. Internationale und länderspezifische Initiativen sowie internationale Standards im Bereich des digitalen Aktenmanagements	69
7.1. Strategien zum digitalen Aktenmanagement	69
7.1.1. Digitales Aktenmanagement in der Europäischen Union	69
7.1.2. Digitales Aktenmanagement in Grossbritannien	70
7.1.3. Digitales Aktenmanagement in Australien	71
7.2. Internationale Standards für digitales Aktenmanagement	71
7.2.1. Model Requirements for the Management of Electronic Records (MoReq)	72
7.2.2. ISO 15489 Records Management	72
Schlussfolgerungen	74
Glossar	75
Literatur	78