



GEVER
Geschäftsverwaltung für Luzern

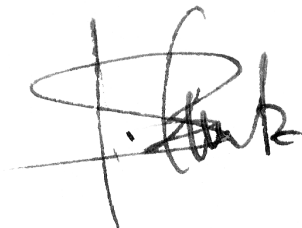
Arbeitshilfe: Was ist GEVER?



Version 2.0 vom 1. August 2015
Status: verabschiedet

1. Einleitung	4
1.1 Elektronische Geschäftsverwaltung beim Kanton	4
1.2 Zweck und Zielpublikum.....	4
1.3 Rechtliche und organisatorische Grundlagen der Aktenführung.....	5
1.4 Nutzen elektronischer Geschäftsverwaltung	5
2. Aktenführung im Lifecycle	6
2.1 Das GEVER-Dossier	6
2.2 Posteingang und Registrierung von Unterlagen.....	7
2.3 Erstellen von Unterlagen und Postausgang	7
2.4 Bearbeitung und Nutzung der Unterlagen in den digitalen Dossiers.....	7
2.5 Dossierabschluss	8
2.6 Aufbewahrung	8
2.7 Ablieferung und Archivierung.....	9
2.8 Vernichtung von Dossiers in der GEVER-Anwendung.....	10
3. Organisationsvorschriften.....	11
3.1 Sinn und Zweck von Organisationsvorschriften	11
3.2 Anforderungen an Organisationsvorschriften.....	11
3.2.1 Grundsätze der Aktenführung / Konventionen	11
3.2.2 Ablauforganisation: Dossierbewirtschaftung im Lifecycle	12
3.2.3 Aufbauorganisation: Funktionen, Verantwortlichkeiten und Rollen.....	13
3.2.4 Detailregelungen / Spezifizierungen	14
3.3 Gliederung.....	15
3.4 Empfehlungen zur Erarbeitung von Organisationsvorschriften	15
4. Registraturplan	17
4.1 Sinn und Zweck von Registraturplänen.....	17
4.2 Anforderungen an Registraturpläne	18
4.2.1 Aufbau.....	18
4.2.2 Metadaten	20
4.2.3 Titelbildung.....	21
4.3 Empfehlungen zur Erarbeitung von Registraturplänen.....	21
4.3.1 Umgang mit Fachanwendungen	22
4.3.2 Ablösung eines alten Registraturplans durch einen Neuen	23
5. GEVER zum Erfolg führen.....	24
5.1 Herausforderungen und Erfolgsfaktoren	24
5.2 Kompetenzzentrum GEVER	24
5.3 GEVER Controlling.....	25
6. GEVER für Luzern	26
6.1 Unterstützung bei GEVER-Projekten	26
6.1.1 Tools und Hilfsmittel.....	26
6.1.2 Links und Kontakte	26
7. Anhang: Lifecycle und GEVER-Prozesse.....	27
8. Anhang: Glossar	28

Diese Arbeitshilfe basiert auf der Weisung des Staatsarchivs über Aktenführung und Geschäftsverwaltung (GEVER) vom 1. August 2015, gestützt auf das Luzerner Archivgesetz (SRL Nr. 585).



.....
Dr. Jürg Schmutz
Staatsarchivar

Versionen

Version	Datum	Status	Ersteller
0.1	23.11.2010	Entwurfsvorlage	Gregor Egloff
0.2-0.3	13.12.2010	Überarbeitungen	Staatsarchiv
1.0	22.12.2010	Verabschiedung	Staatsarchiv
2.0	1.8.2015	Aktualisierung	Gregor Egloff

© Schweizerisches Bundesarchiv, 2010 und Staatsarchiv Luzern, 2015¹

¹ Weite Teile des Textes basieren auf: „Elektronische Geschäftsverwaltung (GEVER) – Arbeitshilfe, Bern 2010“ des Schweizerischen Bundesarchivs, Anpassungen wurden durch das Staatsarchiv Luzern vorgenommen:
<http://www.bar.admin.ch> → Dienstleistungen → Tools Geschäftsverwaltung → Arbeitshilfen (1.8.2015).

1. Einleitung

In der kantonalen Verwaltung arbeiten rund 5000 Personen. Viele dieser Mitarbeitenden bereiten zum Teil hochspezifische Informationen in Korrespondenz, Berichten, Stellungnahmen etc. auf. Dabei müssen die Geschäfte trotz der stetig steigenden Menge an Informationen transparent und jederzeit nachvollziehbar, geschäftsrelevante Unterlagen ständig verfügbar sein.

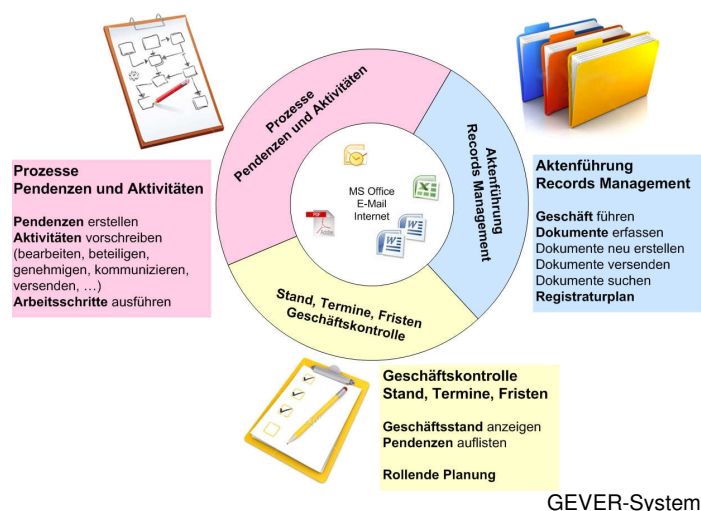
Eine einheitliche und klar strukturierte Ablage und Aktenführung ist deshalb gerade im digitalen Umfeld eine Grundvoraussetzung, um diesen Anforderungen gerecht zu werden und die relevanten Informationen rationell, schnell und in der richtigen Form zur Verfügung zu haben.

Die GEVER Strategie Kanton Luzern bildet die Grundlage für die Einführung der elektronischen Geschäftsverwaltung in der Kantonsverwaltung bis 2020.²

1.1 Elektronische Geschäftsverwaltung beim Kanton

Um effiziente Abläufe und transparentes, nachvollziehbares Verwaltungshandeln sicherzustellen, stellt sich die Kantonsverwaltung zunehmend auf eine elektronische Geschäftsverwaltung (GEVER) um.

Elektronische Geschäftsverwaltung wird in der Kantonsverwaltung mit dem Begriff GEVER abgekürzt. In einer GEVER werden eine effiziente Aktenführung und Ablaufsteuerung (d.h. das Zuteilen, Ausführen und Nachverfolgen von Aufgaben) mit der Geschäftskontrolle zusammengeführt.



1.2 Zweck und Zielpublikum

Diese Arbeitshilfe vermittelt praxisnah die wichtigsten Grundlagen für die Einführung einer elektronischen Geschäftsverwaltung. Sie zeigt die anfallenden organisatorischen Arbeiten auf und bietet eine praktische Anleitung zur Erarbeitung von Ordnungssystem und Organisationsvorschriften. Die Arbeitshilfe kann auch als Schulungsunterlage verwendet werden.

Die Arbeitshilfe richtet sich an GEVER-Verantwortliche, an Projektleitende und Projektteams, die für die Erarbeitung und Umsetzung der elektronischen Geschäftsverwaltung in ihren Dienststellen verantwortlich sind, sowie an weitere interessierte Personen. Obwohl sie auf die Kantonsverwaltung ausgerichtet ist, kann sie auch Spezialisten in anderen Verwaltungsstellen, Gemeinden und der Privatwirtschaft nützliche Hinweise bieten.

² RRB Nr. 1377 vom 9.12.2011.

1.3 Rechtliche und organisatorische Grundlagen der Aktenführung

Um eine nachvollziehbare und transparente Aktenführung zu gewährleisten, sind verschiedene rechtliche Vorgaben massgeblich. Für die Einführung und Umsetzung der GEVER in der Kantonsverwaltung sind spezielle Richtlinien verabschiedet worden. Diese werden von den Organisationsbeauftragten der Departemente gemeinsam genehmigt und von Staatsschreiber in Kraft gesetzt. Die aktuellsten Versionen sämtlicher GEVER Richtlinien finden sich im Teamraum GEVER des kantonalen Intranets.³ Für die organisatorischen Vorgaben der Aktenführung und GEVER ist das Staatsarchiv zuständig, das dazu eine verbindliche Weisung erlassen hat.⁴ Die Weisung des Staatsarchivs über die Aktenführung und Geschäftsverwaltung (GEVER) vom 1. Januar 2011 folgt nationalen wie internationalen Standards und Verfahren. Diese drei Instrumente sind in einer GEVER-Anwendung umzusetzen:

→ Organisationsvorschriften

Organisationsvorschriften erstrecken sich auf alle Formen der Verwaltungstätigkeit und den dabei erstellten, empfangenen, verwendeten und versandten Unterlagen. Sie regeln die Aktenführung einer Verwaltungseinheit verbindlich und müssen von der Amtsstelle regelmässig nachgeführt und auf ihre Einhaltung hin überprüft werden.

→ Registraturplan

Ein übersichtlicher und umfassender Registraturplan deckt sämtliche Aufgaben der jeweiligen Verwaltungseinheit ab. So wird sichergestellt, dass Unterlagen in ihrem Aufgabenzusammenhang abgelegt werden.

→ Dossierbildung

Alle Unterlagen werden in Dossiers zusammengefügt, die dem übergeordneten Registraturplan eindeutig zugeordnet sind.

Hilfsmittel und Vorlagen dazu stellt die Fachgruppe GEVER unter der Leitung der Staatskanzlei ebenfalls im Teamraum GEVER zur Verfügung. Das Staatsarchiv berät die Dienststellen bei der Erarbeitung dieser Instrumente.

1.4 Nutzen elektronischer Geschäftsverwaltung

Bei der Umstellung auf GEVER und damit auf die digitale Dossierführung stehen die organisatorischen Aspekte im Zentrum. Prozesse und Strukturen eines Unternehmens ändern sich tiefgreifend.

Werden die organisatorischen Anforderungen erfolgreich umgesetzt, bietet GEVER vielfältigen Nutzen:

- Transparente und nachvollziehbare Geschäftsabläufe
- Rechtskonforme und rechtssichere Aktenführung
- Minimierte rechtliche Risiken und vermindertes Risiko von Reputationsverlust
- Verbesserte Steuerung von Geschäftsprozessen
- Übersicht über den aktuellsten Bearbeitungsstand von Geschäften
- Informationen sind orts- und personenunabhängig verfügbar
- Interoperabilität wird ermöglicht
- Information Lifecycle Management (Aufbewahrungsfristen etc.)

Weitere Informationen für Geschäftsleitungen und Projektleitende finden sich auf dem Teamraum GEVER und auf der Webseite des Staatsarchivs.

³ <https://teams.sso.lu.ch/teamraeume/IDGremien/GEVER/default.aspx>.

⁴ <https://staatsarchiv.lu.ch/archivieren/gever>; gestützt auf SRL 585.

2. Aktenführung im Lifecycle

Unterlagen durchlaufen in ihrem Lebenszyklus (Lifecycle) verschiedene Stadien: sie werden erstellt, erfasst, gespeichert und genutzt – kurz: über einen bestimmten Zeitraum hinweg bewirtschaftet. Am Ende des Zyklus in der Verwaltung werden sie entweder archiviert oder vernichtet. Archivierte Unterlagen werden bei Bedarf wieder für die Verwaltung oder andere Benutzende (Forschende etc.) bereitgestellt.

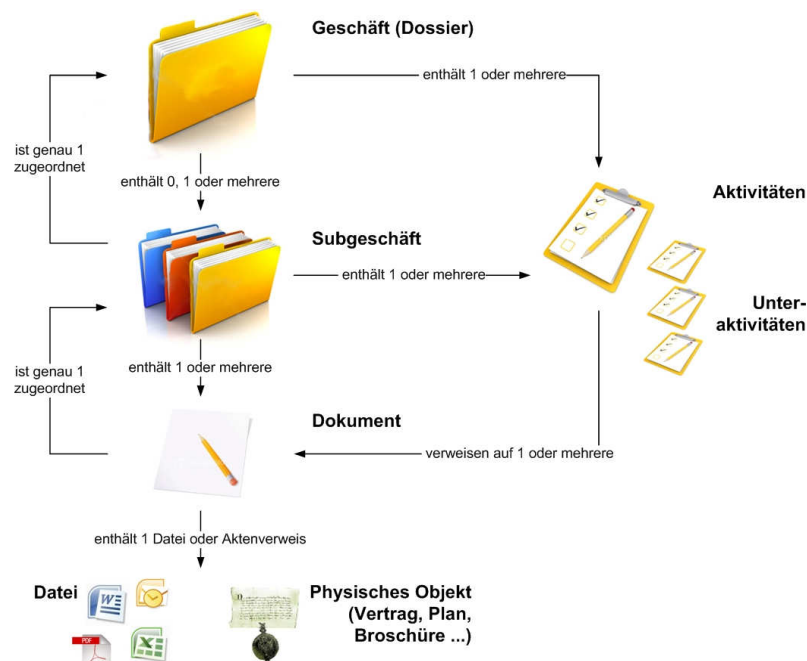


Lifecycle von Unterlagen (→ Anhang: Lifecycle und GEVER-Prozesse)

Die einzelnen Kompetenzen und Rollen, die zur Bewirtschaftung der Unterlagen nötig sind, werden in den Organisationsvorschriften geregelt (→ Kapitel 3.2.3)

2.1 Das GEVER-Dossier

Als Dossier gilt die Gesamtheit (Kollektiv) der Unterlagen zu einem Geschäft. Grundsätzlich entspricht ein Dossier einem Geschäft. Durch Zusammenfassen artverwandter Geschäfte bzw. durch Aufteilung von Dossiers in Subdossiers kann diese Grundstruktur den jeweiligen Bedürfnissen angepasst werden. Die Dossierbildung erfolgt auf der Grundlage des Registraturplans.



Ein GEVER-Dossier bietet auch eine Prozess-Sicht. Einzelne Arbeitsschritte oder ein Workflow können mit Aktivitäten (Tasks) abgebildet werden. Mit Aktivitäten können Dokumente verknüpft werden.

Konventionelle Dokumente werden in einem GEVER-Dossier nachgewiesen.

2.2 Posteingang und Registrierung von Unterlagen

Bereits beim Posteingang beginnt die erste Triage der Informationen: nicht geschäftsrelevante Unterlagen treten nicht in den oben dargestellten Lebenszyklus ein; sie müssen nicht (digitalisiert und) registriert werden.

In der Geschäftsverwaltung beginnt der Lifecycle somit entweder mit einem (Post-) Eingang oder der Erstellung eines Dokuments. Geschäftsrelevante Unterlagen, die von ausserhalb bei der Verwaltungseinheit eintreffen, werden digitalisiert, in die GEVER-Anwendung eingespielen und einem Mitarbeitenden zugewiesen. Dieser legt das Dokument in einem digitalen Dossier ab, womit es in den Geschäftszusammenhang eingebettet wird (Registrierung).

Zu den geschäftsrelevanten Dokumenten gehören auch E-Mails, die direkt bei den Mitarbeitenden eingehen. Um die Nachvollziehbarkeit eines Geschäfts zu gewährleisten, ist es wichtig, auch diese geschäftsrelevanten E-Mails zu registrieren (→ Kapitel 3.2.4).

Bei der Posteingangsbearbeitung gibt es verschiedene, vor allem organisatorische Fragen zu regeln, wie z.B.:

- Sollen Briefe und ihre Beilagen separat oder getrennt gescannt werden?
- Wie muss mit Anhängen von E-Mails umgegangen werden? Müssen Anhänge einzeln registriert werden?
- Wie kann sichergestellt werden, dass die Integrität und Beweiskraft von gescannten Unterlagen erhalten bleibt?
- Wie lange sollen die Originalunterlagen auf Papier aufbewahrt werden, bevor sie allenfalls vernichtet werden?

2.3 Erstellen von Unterlagen und Postausgang

Mitarbeitende haben die Möglichkeit, ein neues Dokument direkt im relevanten Dossier in der GEVER-Anwendung zu erstellen. Damit wird das neue Dokument automatisch registriert. Wird ein neues Dokument ausserhalb der GEVER-Anwendung erstellt, muss es nachträglich in diese eingespielen werden. Dies ist insbesondere auch bei versandten geschäftsrelevanten E-Mails der Fall.

Bei der Postausgangsbearbeitung gibt es verschiedene Fragen zu regeln, wie z.B.:

- Muss der Versand in der GEVER-Anwendung bestätigt werden?
- Werden Postausgänge digital unterschrieben?
- Werden ausgedruckte und unterschriebene Briefe erneut eingescannt?
- Welche Metadaten müssen beim Erfassen zwingend ausgefüllt werden (sog. «Mussfelder») und wie kann sichergestellt werden, dass die Eingaben qualitativ genügen (z.B. aussagekräftige Titel; ein Dokument lediglich mit «Brief» zu betiteln genügt nicht)?

2.4 Bearbeitung und Nutzung der Unterlagen in den digitalen Dossiers

Die Verantwortung für die Bewirtschaftung eines Dossiers und damit für die Nachvollziehbarkeit des Geschäfts liegt beim zuständigen Sachbearbeitenden.

Versionenverwaltung

In der GEVER-Anwendung ist eine Versionenverwaltung implementiert, mit der die verschiedenen Entstehungs- und Bearbeitungsstufen eines Dokuments abgebildet werden. Dies ermöglicht es, unsachgemäße oder nicht autorisierte Veränderungen an den Unterlagen nachzuvollziehen oder zu verhindern.

Zugriffsrechte

Die digitalen Dossiers können in der GEVER-Anwendung online gesucht und mitsamt ihren Inhalten direkt am Bildschirm eingesehen werden. Aus diesem Grund muss jede Verwaltungseinheit regeln, welche Mitarbeitenden auf welche Dossiers im Ordnungssystem zugreifen dürfen. Es ist empfehlenswert, die Rechte für den Zugriff im Sinne einer offenen und transparenten Informationskultur möglichst wenig restriktiv zu gestalten. Dadurch werden eine effiziente Zusammenarbeit und zuverlässiges Wissensmanagement ermöglicht. Einschränkungen sind vor allem dann nötig, wenn die Dokumente unter den Daten- und / oder Informationsschutz fallen.

Bei der Bearbeitung und Nutzung von Unterlagen spielen die Funktionalitäten der eingesetzten GEVER-Anwendung eine wichtige Rolle. Dabei sind z.B. folgende Fragen wichtig:

- Sind die Suchfunktionalitäten den Benutzenden bekannt? Können auch weniger geübte Benutzende diese ausreichend nutzen oder besteht allenfalls noch Schulungsbedarf?
- Sind die nötigen Schutzmechanismen aktiviert, um unbefugten Zugriff auf Unterlagen, welche schützenswerte Informationen enthalten, zu verhindern?

2.5 Dossierabschluss

Wenn ein Geschäft erledigt ist, wird das entsprechende Dossier in der GEVER-Anwendung geprüft (Metadaten bereinigen, redundante / nicht geschäftsrelevante Unterlagen entfernen) und abgeschlossen. Nach dem Abschluss des Geschäfts können die Dokumente nicht mehr verändert, sondern nur noch gelesen werden.

Alle Unterlagen werden in der Dienststelle so lange aufbewahrt, bis die Aufbewahrungsfrist abgelaufen ist.

Bei Dossierabschluss und Aussonderung müssen unter anderem folgende Fragen geklärt werden:

- Hat die dossierverantwortliche Person oder Stelle die Vollständigkeit des Dossiers bestätigt?
- Ist der Status des Dossiers angepasst und gibt es nur noch lesenden Zugriff auf die Unterlagen?

2.6 Aufbewahrung

Auch wenn die abgeschlossenen Dossiers nicht mehr ständig benötigt werden, müssen sie bis zum Ablauf der rechtlichen und administrativen Frist aufbewahrt werden. Die Aufbewahrungsfristen müssen im Voraus ermittelt und im Registraturplan hinterlegt werden, um eine automatisch gesteuerte Aussonderung zu ermöglichen. Rechtliche Aufbewahrungsfristen (z. B. aus

OR) betragen in der Regel fünf oder zehn Jahre; in Ausnahmefällen gibt es auch längere Fristen. Administrative Fristen müssen von der Dienststelle festgelegt werden (Risikoabschätzung). Es muss bis zur Ablieferung, bzw. Vernichtung gewährleistet sein, dass die Dossiers nicht verändert werden (Revisionssicherheit).

Bei der Aufbewahrung ist jede Dienststelle dafür zuständig, dass die Dateiformate für die Dauer der Aufbewahrung vollständig les- und interpretierbar sind. Es ist deshalb auch bei nicht-archivwürdigen Dossiers sinnvoll, die Unterlagen in archivtaugliche Formate zu konvertieren.

In Zusammenhang mit der Aufbewahrung sind verschiedene Fragen zu klären, wie z. B.:

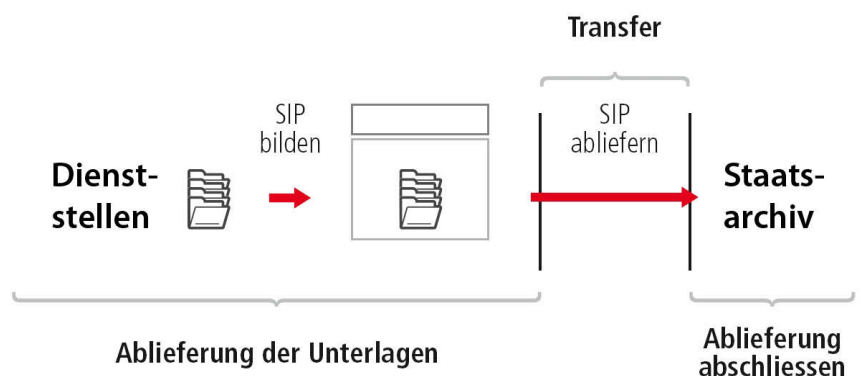
- Wurden alle Dokumente in archivtaugliche Formate konvertiert?
- Gibt es rechtliche Aufbewahrungsfristen für die Unterlagen?
- Gibt es administrative Gründe, aus welchen die Unterlagen noch eine bestimmte Zeit aufbewahrt werden müssen?
- Wer ist für die Bewirtschaftung der Unterlagen zuständig?

2.7 Ablieferung und Archivierung

Wenn die archivwürdigen Dossiers nicht mehr ständig benötigt werden, werden sie dem Staatsarchiv abgeliefert und dort archiviert. Dies geschieht weitgehend analog zum vertrauten Verfahren mit Papierunterlagen.

Das Staatsarchiv definiert die Anforderungen für eine digitale Ablieferung als so genanntes Submission Information Package (SIP) in der GEVER Richtlinie Archivierung. Es wird darin beschrieben, wie digitale Unterlagen zur Ablieferung ans Staatsarchiv aufbereitet werden müssen (Form und Struktur der Primär- und Metadaten).

Die archivierten Dossiers und Unterlagen können von der abliefernden Stelle in digitaler Form wieder angefordert werden.



Vor einer Ablieferung ans Staatsarchiv sollten folgende Fragen beantwortet werden:

- Sind alle vorgegebenen Metadaten in der GEVER-Anwendung hinterlegt (→ Kapitel 4.2.2)?
- Sind die von der Dienststelle angebotenen Dossiers bereinigt und alle darin enthaltenen Unterlagen korrekt in archivtaugliche Formate konvertiert?
- Entspricht das aus der GEVER-Anwendung der Dienststelle erstellte SIP der GEVER Richtlinie Archivierung?

2.8 Vernichtung von Dossiers in der GEVER-Anwendung

Gerade im digitalen Umfeld ist es zentral, den Lebenszyklus konsequent zu Ende auszuführen, also Informationen wieder aus der GEVER-Anwendung zu entfernen (Aussonderung) und zu vernichten. Dadurch bleibt die Menge an zu bewirtschaftender Information übersichtlich und es wird Speicherplatz freigegeben. In bestimmten Fällen müssen Daten auf Grund von rechtlichen Vorgaben vernichtet werden.

Das Löschen resp. Vernichten von Dossiers in der GEVER-Anwendung kann aus verschiedenen Gründen ausgelöst werden:

- Die Aufbewahrungsfrist ist abgelaufen, die Dossiers sind nicht archivwürdig. Bei gewissen Daten ist das Löschen oder Anonymisieren gesetzlich vorgeschrieben.
- Die Dossiers sind im Staatsarchiv archiviert, die entsprechende Bestätigung wurde erhalten.

Die Metadaten der vernichteten Dossiers können zum Nachweis oder als Findmittel bewahrt werden. Es muss abgeklärt werden, welche der Metadaten aus Datenschutz oder anderen gesetzlichen Vorgaben ebenfalls gelöscht oder anonymisiert werden müssen.

Die Techniken im Lifecycle von digitalen Unterlagen in der Praxis entwickeln sich momentan sehr rasch weiter. Diese Arbeitshilfe wie auch die GEVER Richtlinie Archivierung werden laufend aktualisiert.

3. Organisationsvorschriften

3.1 Sinn und Zweck von Organisationsvorschriften

Nachvollziehbare, systematische und rechtskonforme Aktenführung ist für eine effiziente Geschäftsverwaltung zentral und nur durch systematisches Aufzeichnen von Geschäftsvorgängen und die Verwaltung der dabei entstehenden Unterlagen realisierbar. Die Umstellung von der Papierablage auf eine elektronische Geschäftsverwaltung ist mit zahlreichen organisatorischen Änderungen verbunden.

Um diese Neuerungen verbindlich zu regeln, sind die Aufgaben, Zuständigkeiten, Verfahren und Mittel der gesamten Informationsverwaltung einer Dienststelle in den Organisationsvorschriften (OV) festzulegen. Klare Verantwortlichkeiten und Aufgaben sowie entsprechende Schulungen befähigen die Mitarbeitenden ihre neuen Funktionen zuverlässig und effizient wahrzunehmen. Dadurch wird auch das Wissensmanagement einer Dienststelle verbessert. Für die Organisation der Aktenführung sowie Erlass und Erarbeitung der dazu notwendigen Instrumente ist die jeweilige Verwaltungsstelle verantwortlich.

Massgeblich sind die Vorgaben des Kantons (Rechtsgrundlagen wie Archiv- und Datenschutzgesetz, Richtlinien der Fachgruppe GEVER, Vorgaben der Departemente etc.). Geregelt wird die Aktenführung einer Dienststelle idealerweise in einem Organisationskonzept im Rahmen eines Managementsystems. Die Organisationsvorschriften sind ein wesentlicher Bestandteil davon, da sie die strategischen Vorgaben mit der operativen Ebene verknüpfen und die tägliche Arbeit mit GEVER regeln.

→ Im Teamraum GEVER findet sich eine Vorlage für Organisationsvorschriften. Das Staatsarchiv berät Dienststellen bei der Formulierung.

3.2 Anforderungen an Organisationsvorschriften

In den Organisationsvorschriften werden die Grundsätze der Aktenführung, die Aufbau- und Ablauforganisation, das Lifecycle Management sowie Spezifizierungen und Detailregelungen in verbindlicher und detaillierter Form festgehalten. Sie ersetzen alle früheren Vorschriften und Regelungen.

Es wird empfohlen, die neu erstellten Organisationsvorschriften dem Staatsarchiv zur Stellungnahme vorzulegen.

3.2.1 Grundsätze der Aktenführung / Konventionen

Organisationsvorschriften haben normativen und beschreibenden Charakter. In einem einleitenden Text wird deshalb Sinn, Zweck und Nutzen der Aktenführung erklärt und die rechtlichen Rahmenbedingungen erwähnt.

Folgende Grundprinzipien werden in den Organisationsvorschriften festgehalten:

- **Geltungsbereich:** Die Organisationsvorschriften betreffen alle Unterlagen, die im Rahmen der Verwaltungstätigkeit empfangen, erstellt und registriert werden.

- **Geschäftsrelevanz:** In den Organisationsvorschriften wird definiert, welche Unterlagen geschäftsrelevant sind. Dabei sind die verschiedenen Unterlagentypen zu berücksichtigen, wie auch die persönliche / private Post und allfällige Beilagen.
- **Verpflichtung der Mitarbeitenden:** Alle Mitarbeitenden werden verpflichtet, die zur Verfügung stehende Infrastruktur zu nutzen und die Organisationsvorschriften einzuhalten.
- **Zuständigkeitsprinzip:** Es wird festgehalten, wer für die Korrektheit und Vollständigkeit der Dossiers im Zuständigkeitsbereich verantwortlich ist (Dossierverantwortung).
- **Rechtliche Anforderungen:** Es wird geregelt, wer bei Anfragen betreffend Geheimhaltung, Datenschutz, Medienarbeit etc. die Verantwortung trägt.
- **Begriffe:** Begriffe wie Unterlagen, Ordnungssystem, Geschäft, Dossier etc. werden definiert, damit ein gemeinsames Verständnis aller Mitarbeitenden geschaffen wird.
- **Sprache/Titelkonventionen:** Sprache und allfällige Titelkonventionen werden festgelegt. Dabei sollten Akronyme aufgeschlüsselt und Namen von Organisationen ausgeschrieben werden. Falls Abkürzungen nötig sind, sollten sie neben dem ausgeschriebenen Begriff in Klammern gesetzt werden, damit nach beiden Begriffen gesucht werden kann.
- **Definition Masterdossier:** Das digitale Dossier wird als das massgebliche und vollständige Dossier definiert.
- **Instrumente und Hilfsmittel:** Die vom Amt verwendeten Instrumente (z.B. GEVER-Anwendung, Ordnungssystem) und weiteren Hilfsmittel (z.B. Adressverwaltung, Scanner, Konvertierung, Registraturstempel, Schlagworte) sind zu definieren. Weiter wird aufgeführt, welche Personen bei Fragen / Problemen zuständig sind, wer für Schulungen und wer für die Pflege der Instrumente verantwortlich ist.

3.2.2 Ablauforganisation: Dossierbewirtschaftung im Lifecycle

Die Zuständigkeiten für die täglichen Aufgaben – über den gesamten Lifecycle der Unterlagen hinweg – werden in den Organisationsvorschriften festgelegt.

So wird sichergestellt, dass die Geschäftsabläufe von den zuständigen Organisationseinheiten bzw. Mitarbeitenden aufgezeichnet werden und eine transparente und nachvollziehbare Geschäftsverwaltung garantiert ist. Neben der eigentlichen Aktenführung sind auch weitere Aufgaben, die für den Betrieb einer GEVER-Anwendung wichtig sind, zu regeln (z. B. Support der Mitarbeitenden, Pflege der GEVER-Anwendung etc.).

Folgende Aufgabenbereiche sind zu definieren (→ auch Kapitel 2):

Posteingang

- Post annehmen
- Post sortieren (Zuständigkeit prüfen, persönliche / private Post, Klassifikation prüfen)
- Post öffnen (Geschäftsrelevanz prüfen, ggf. weiterleiten)
- Post scannen und vorregistrieren (inkl. Qualitätssicherung, physische Unterlagen ablegen, bzw. weiterleiten)
- E-Mails / Faxe erfassen / scannen und weiterleiten

Geschäft eröffnen

- Zuständigkeiten und Verantwortungen festlegen (Federführung bestimmen)

Geschäft bearbeiten

- Eingangsbehandlung (Zuständigkeit, Geschäftsrelevanz)
- ev. Geschäft anlegen (Dossierbestellung)
- Registrieren
- Bearbeitungsplanung (Prozess definieren)
- Geschäftsbearbeitung
- Ausgangsbehandlung (Versenden, ev. Versand bestätigen)

Geschäft abschliessen

- Dossierbereinigung (Redundanzen bereinigen, Vollständigkeit prüfen, Titel und Metadaten kontrollieren etc.)
- Dossier zum Abschluss übergeben

Aufbewahrung

- ggf. Entschlüsselung, Konvertierung in archivtaugliche Formate, Dossierabschluss

Ablieferung an Staatsarchiv

- Ablieferung ans Staatsarchiv / Archivierung, ev. Aufbewahrung in der Dienststelle
- ggf. nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist Vernichtung

Wichtig ist, dass die Bewirtschaftung der Unterlagen über den gesamten Lifecycle hinweg geregelt wird. Insbesondere muss das Vorgehen bei Dossierbereinigung, Qualitätssicherung, Konvertierung, Aussonderung, Aufbewahrung und Archivierung, bzw. Vernichtung definiert werden.

3.2.3 Aufbauorganisation: Funktionen, Verantwortlichkeiten und Rollen

Die Organisationsvorschriften definieren in einem weiteren Kapitel sowohl Infrastruktur und Instrumente als auch die Verantwortlichkeiten (Zuordnung der einzelnen Aufgaben an Funktionsträger).

Die Mitarbeitenden einer Organisation haben aufgrund ihrer unterschiedlichen Funktionen verschiedene Verantwortlichkeiten bei der Geschäftsverwaltung. Diese werden in der Aufbauorganisation anhand von Rollen definiert und beschrieben.

Eine Rolle bezeichnet den aktuellen Arbeitskontext, in dem sich ein Mitarbeitender befindet. Verantwortlichkeiten und Rollen können sowohl technischer (verbunden mit entsprechenden Rechten in der GEVER-Anwendung) als auch organisatorischer Natur sein. Rollen setzen sich zusammen aus der Funktion (z.B. Sachbearbeiterin, Leiterin) und der organisatorischen Angliederung (z.B. Mitarbeiterin der Abteilung XY).



Auf Grund der verschiedenen Verantwortlichkeiten werden jeder Rolle Rechte zugewiesen. Die definierten Rollen (inkl. der damit zusammenhängenden Rechte) werden anschliessend in der GEVER-Anwendung hinterlegt. Dies vereinfacht auch das Rechte-Management, da eine Rolle mehreren Mitarbeitenden zugewiesen werden kann und Berechtigungen nicht einzeln erteilt werden müssen. Ein Mitarbeitender kann mehrere Rollen innehaben, was folglich zur Kumulierung seiner Rechte führt.

Je detaillierter Rollen anhand von Verantwortlichkeiten beschrieben werden, desto einfacher ist deren Zuordnung auf Mitarbeitende. Zu regeln sind auch Stellvertretungen. Stellvertreter-Rollen können bei Bedarf eingerichtet werden, womit die zuständigen Mitarbeitenden die notwendigen Rechte in der GEVER-Anwendung erhalten, um bei Abwesenheiten Aufgaben übernehmen zu können.

3.2.4 Detailregelungen / Spezifizierungen

In den Organisationsvorschriften wird festgehalten, welche Informationen wie erfasst werden, wo sie abgelegt werden und wer Zugriff auf welche Informationen besitzt.

Erfassen der Informationen

- **Negativliste:** Definiert, welche Kategorien von Unterlagen nicht geschäftsrelevant sind. Die Negativliste wird vom Amt zusammengestellt und vom Staatsarchiv genehmigt. Die auf der Negativliste aufgeführten Unterlagentypen müssen nicht registriert werden.
- **Scanning-Anweisungen:** Es werden alle geschäftsrelevanten Unterlagen, die in analoger Form vorliegen, gescannt. In den Scanning-Anweisungen wird geregelt, wie das Scanning durchgeführt wird und welche Unterlagen in der GEVER-Anwendung mit Metadaten zwar erfasst, aber nicht komplett gescannt und in der physischen Ablage aufbewahrt werden. Das Scanning stellt einen Medienbruch dar, weshalb es für die rechtliche Gültigkeit von Unterlagen entscheidend ist, den Ablauf des Scanvorgangs genau zu regeln.

Beim Scannen der Dokumente sind die folgenden Punkte wichtig:

- Ist der Scannvorgang genau beschrieben? (Wer scannt wo? Gibt es auch dezentrale Scanner? Sollen Briefe und Beilagen zusammen gescannt werden? Bis zu wie vielen Seiten und bis zu welcher Grösse / Format wird gescannt?)
 - Ist klar, was mit den Originalunterlagen geschieht, wie lange und wo sie aufbewahrt werden?
 - Stimmen Original und Scanbild überein?
 - Wurde eine OCR-Umwandlung für die Volltextsuche gemacht?
 - Sind Unterlagen, die aufgrund ihrer Form / Grösse nicht eingescannt und direkt weitergeleitet werden können, über die Metadaten im digitalen Dossier ersichtlich?
- **Liste juristisch relevanter Unterlagen:** Es ist von jedem Amt zu definieren, welche Unterlagen auf Grund ihrer juristischen Relevanz im Papieroriginal aufbewahrt werden sollen (z.B. Dokumente mit gesetzlich vorgeschriebenen Formerfordernissen, Verträge etc.). Diese Unterlagentypen werden auf einer Liste zusammen mit ihrem Ablagestandort aufgeführt. Der Ort der Ablage wird zusätzlich in den Metadaten der Unterlagen in der GEVER-Anwendung erfasst.
 - **E-Mails / Briefe:** Bei der Bearbeitung von Postein- und Postausgang sind vor allem organisatorische Fragen zu regeln: wie wird mit Anhängen von E-Mails und Beilagen von Briefen umgegangen? Soll ein Versand in der GEVERAnwendung bestätigt werden? Können Ausgänge digital unterschrieben werden? Welche Metadaten sind bei der Erfassung zwingend auszufüllen («Muss-Felder»)? Werden ausgedruckte und unterschriebene Briefe erneut gescannt? Etc.
 - **Verschlüsselte Unterlagen:** Die Verschlüsselung von Unterlagen sollte auf ein Minimum beschränkt werden; das heisst sie sollte zur Übermittlung, wo gesetzlich nicht anders vorgeschrieben aber nicht zur Ablage verwendet werden. Damit wird die langfristige Benutzbarkeit und Bewirtschaftung gewährleistet. Verwaltungseinheiten, die mit

klassifizierten bzw. verschlüsselten Informationen arbeiten, müssen detailliert regeln, welche Unterlagen verschlüsselt werden dürfen, wer zur Verschlüsselung und zur anschließenden Entschlüsselung befugt ist (z.B. Master Keys oder vergleichbare Sicherheitsmechanismen) und wann Unterlagen spätestens wieder entschlüsselt werden müssen. Da verschlüsselte Unterlagen für die Archivierung nicht geeignet sind, müssen sie spätestens vor einer Ablieferung entschlüsselt werden.

- **Umgang mit digitalen Signaturen:** Sollten digitale Signaturen in der Dienststelle eingesetzt werden, ist der Umgang damit in den Organisationsvorschriften zu regeln.
- **Spezielle Funktionen der GEVER-Anwendung:** Werden spezielle Funktionen verwendet (z.B. Workflow-Funktionalitäten für bestimmte Geschäftsabläufe, Einsatz von Aktivitäten / Tasks), sind diese in den Organisationsvorschriften zu regeln.

Ablegen der Informationen

- Die Ablage erfolgt grundsätzlich in der GEVER-Anwendung; Ausnahmen werden in einem Verzeichnis der autorisierten Ablagen abschliessend genannt. Es wird geregelt, in welcher Ablage die nicht eingescannten Unterlagen abgelegt werden, wer zugriffsberechtigt ist und wann die Unterlagen ausgeliehen werden dürfen (Standort, Öffnungszeiten, Zugriffsberechtigung). Die Informationen zu Ablage und Ausleihe werden in den Metadaten der GEVER-Anwendung festgehalten. Das Ablageverzeichnis wird den Organisationsvorschriften als Anhang beigefügt.

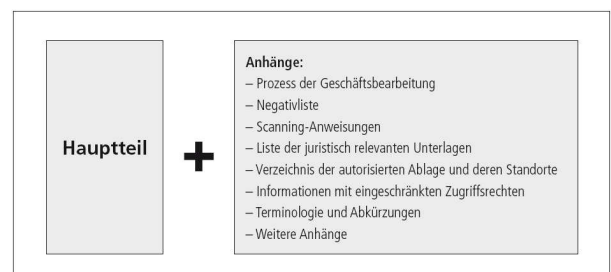
Zugriffsrechte auf Informationen

- Grundsätzlich ist die Geschäftsverwaltung möglichst offen und transparent zu gestalten. Daher wird empfohlen Mitarbeitenden möglichst weitgehende Schreib- und Leserechte zu vergeben. Ausnahmen sind auf ein Minimum zu beschränken. Jeder Mitarbeitende sollte wissen, an wen er sich bei Unklarheiten wenden kann (z.B. GEVER-Verantwortliche der Dienststelle).

3.3 Gliederung

Es empfiehlt sich, Organisationsvorschriften aus einem kompakten Hauptteil und mehreren Anhängen zusammenzusetzen. In den Anhängen sind diejenigen Aspekte zu regeln, die häufigere Anpassungen erfordern. Dies können beispielsweise Listen und Detailbeschreibungen von Prozessen sein, auf welche im Hauptteil verwiesen wird.

Es können auch weitere Dokumente mit zusätzlichen Spezifizierungen für einzelne Benutzergruppen oder Organisationseinheiten angefügt werden.



3.4 Empfehlungen zur Erarbeitung von Organisationsvorschriften

Projektorganisation und Inkraftsetzung

Die Erarbeitung bzw. Überarbeitung von Organisationsvorschriften verlangt ein systematisches Vorgehen. Erfahrungsgemäss besteht bei der elektronischen Geschäftsverwaltung ein grösserer Regelungsbedarf als in der Papierwelt. Aus diesem Grund ist es empfehlenswert, die Orga-

nisationsvorschriften durch ein Projektteam, in dem die verschiedenen Anliegen vertreten sind, erarbeiten zu lassen.

Der Einbezug von Mitarbeitenden verschiedener Abteilungen kann zudem ein Schlüsselfaktor für die erfolgreiche Umsetzung der Organisationsvorschriften sein. Wenn parallel dazu auch ein neuer Registraturplan erarbeitet wird, können Synergien genutzt werden. Die Organisationsvorschriften müssen von der Leitung der Dienststelle verabschiedet werden.

Projektvorgehen

- Organisation des Projekts und Bildung des Projektteams
- Voranalyse
- Ausarbeitung von Grundsätzen
- Negativliste erstellen, dem Staatsarchiv zur Genehmigung zustellen
- Ausarbeitung Entwurf Organisationsvorschriften
- Vernehmlassung in den Bereichen
- Feedback einarbeiten
- Empfohlen: Organisationsvorschriften zur Stellungnahme an das Staatsarchiv
- Finalisierung und anschliessend Verabschiedung durch die Direktion
- Schulung Amt, Schulung in Einführungsplanung für neue Mitarbeitende aufnehmen
- Einhaltung Organisationsvorschriften durch Controller überprüfen, Rapportierung an die Dienststellenleitung
- Gegebenenfalls Massnahmen zur Überarbeitung ergreifen

Schulung und Support der Mitarbeitenden

Damit die Organisationsvorschriften in der täglichen Arbeit umgesetzt werden können, müssen alle Mitarbeitenden geschult werden. Es wird empfohlen, diese Schulungen bereichsspezifisch zu gestalten. Es ist wichtig, eine Supportorganisation aufzubauen und die Einhaltung der Organisationsvorschriften durch ein GEVER Controlling regelmässig zu überprüfen. Aufgrund dieser Überprüfung können Massnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung der Informationsverwaltung vorgeschlagen und ergriffen werden (→ Kapitel 5.3).

Anpassungsbedarf / Neuerstellung Organisationsvorschriften

Grundlegende Änderungen in der Organisation und Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen haben eine Anpassung der Organisationsvorschriften zur Folge.

Die folgenden Fragen können bei der Erarbeitung neuer Organisationsvorschriften und bei der Prüfung von bereits bestehenden Organisationsvorschriften hilfreich sein:

- Welche rechtlich relevanten Vorschriften sowie internen Konventionen müssen berücksichtigt werden (z. B. Weisungen des Departements)?
- Sind die internen Vorgaben aktuell und auf das digitale Arbeiten ausgerichtet?
- Ist die aktuelle Aufbau- und Ablaufstruktur identifiziert und sind die relevanten Dokumente zusammengetragen?
- Sind die Geschäftsprozesse modelliert und die Aufgaben definiert?
- Sind die Funktionen, Rollen und Abläufe definiert? (z.B. Wer pflegt das Ordnungssystem? Wer eröffnet Dossiers? Wer macht das Controlling? Was passiert mit E-Mails oder privater Post? Wer schliesst Dossiers ab? Wer macht die Konvertierung? Wer erfasst Metadaten? Wer hat die Dossierverantwortung?)
- Müssen allenfalls Änderungen definiert werden (z.B. bei Umstellung von Papier auf digitale Masterdossiers)?
- Ist die Aussonderung geregelt (z.B. in einem Aussonderungskonzept)? (Sind z.B. Aufbewahrungsfristen definiert? Was passiert mit Unterlagen, die nicht dem Staatsarchiv abgeliefert werden müssen?)
- Ist die Negativliste definiert und vom Staatsarchiv genehmigt worden?
- Wie wird die Handhabung / Archivierung von verschlüsselten Daten und digitalen Signaturen geregelt?

4. Registraturplan

In diesem Kapitel werden die Anforderungen an einen Registraturplan (RP) erläutert. Der Registraturplan ist eines von drei zentralen Instrumenten einer systematischen Aktenführung. Eng damit verbunden ist ein weiteres Element, die Dossierbildung (→ Kapitel 4.2.3).

4.1 Sinn und Zweck von Registraturplänen

Der Registraturplan bildet sämtliche Aufgaben einer Verwaltungseinheit ab; dazu gehören neben den Kernaufgaben auch alle Führungs- und Supportaufgaben einer Dienststelle. Der Registraturplan ist die Grundlage für die Ablage und Strukturierung aller anfallenden Informationen. In der elektronischen Geschäftsverwaltung ist der Registraturplan zudem noch mehr: er stellt die Basis für ein Ordnungs-, Führungs- und Informationssystem dar und dient zur Hinterlegung der Zugriffsrechte und Metadaten (→ Kapitel 4.2.2). Erst diese ermöglichen eine effiziente (automatisierte) Bewirtschaftung der Unterlagen während des gesamten Lebenszyklus.

Registraturpläne als Ordnungssysteme bieten eine Reihe von Vorteilen:

- **Zuverlässige und zielgerichtete Suche:** Ordnungssysteme sind hierarchisch strukturiert und damit logisch aufgebaut. Die Navigation lässt sich einfach nachvollziehen, was den Registraturplan für Mitarbeitende überschaubar macht; im Gegensatz dazu sind digitale Such- und Retrieval-Systeme für Benutzende nicht transparent und können deren Suchergebnisse deshalb auch nicht kritisch beurteilt werden. Suchen auf der Basis eines guten Registraturplans bringt zuverlässige Resultate.
- **Vollständige Dossiers:** Der Registraturplan ist die Grundlage für die genaue Zuordnung von Unterlagen zum jeweiligen Dossier. Beim Ablegen der Unterlagen wird das dazugehörige Geschäft identifiziert und gewährleistet, dass alle zu einem Geschäft abgelegten Dokumente in einem einzigen Dossier auffindbar sind.
- **Effizientes Bewirtschaften:** Der Registraturplan garantiert die Vererbung von Metadaten (Struktur, Zugriffsrechte, Aufbewahrungsfristen, Archivwürdigkeit, Klassifikation etc.), die für eine effiziente Informationsbewirtschaftung unerlässlich sind. Durch die Bewirtschaftung von Dossiers anstelle einzelner Dokumente wird ein rationelles Lifecycle Management ermöglicht.
- **Langfristige Übersichtlichkeit:** Gute Registraturpläne sind langfristig einsetzbar, da sie bei Veränderungen und / oder neuen Aufgaben flexibel erweitert werden können.
- **Kontextbildung / Kontexterhaltung:** Werden Unterlagen auf der Grundlage eines auf Aufgaben und Geschäfte bezogenen Registraturplans strukturiert, wird der Entstehungs- und Verwendungszusammenhang der Unterlagen automatisch hergestellt. Dieser Zusammenhang wird langfristig und unabhängig von Mitarbeitenden bewahrt.

→ Im Teamraum GEVER finden sich Vorlagen für Registraturpläne.
 → Sie entsprechen der GEVER-Richtlinie Registraturplan
 Das Staatsarchiv berät Dienststellen bei der Erarbeitung.

4.2 Anforderungen an Registraturpläne

Ist die elektronische Geschäftsverwaltung in einer Dienststelle eingeführt, wird das digitale Dossier zum Masterdossier, d.h. zum gültigen, vollständigen und verlässlichen Dossier. Von diesem Zeitpunkt an arbeiten alle Mitarbeitenden direkt im Registraturplan und verwalten sämtliche Geschäftsinformationen in der GEVER-Anwendung.

4.2.1 Aufbau

Der Registraturplan wird nach Aufgaben und nicht nach Organisationen gegliedert (→ Kapitel 4.3). Es bietet damit einen vollständigen Überblick zu allen Aufgabenbereichen einer Dienststelle und es wird verhindert, dass zu einem bereichsübergreifenden Geschäft mehrere Dossiers gebildet werden.

Durch eine Gliederung nach Aufgaben kann der Registraturplan auch dann ohne Änderungen in seiner Struktur beibehalten werden, wenn es zu organisatorischen Umstrukturierungen kommt oder einzelne Aufgaben anderen Bereichen übertragen werden.

Je übersichtlicher die Aufgaben abgebildet sind, desto leichter fällt die Zuordnung der Unterlagen. Dies ist ein entscheidender Faktor für die Akzeptanz des Registraturplans in der Dienststelle.

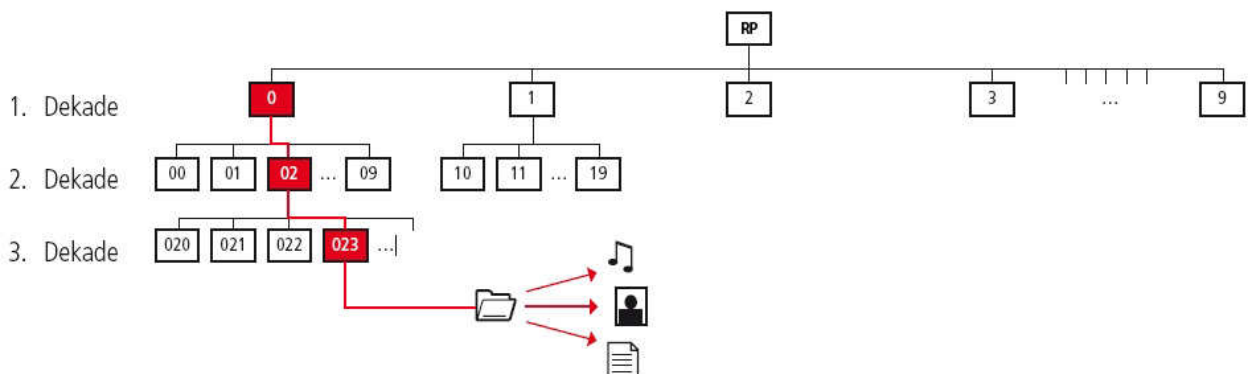
Ein nachhaltiger Registraturplan erfüllt folgende Anforderungen:

- Er ist nach dem Aufgabenprinzip aufgebaut und muss alle Aufgaben der Verwaltungseinheit umfassen.
- Er ist angemessen detailliert und ausbaufähig.
- Er weist eine freie Zehnergliederung und eine einheitliche Systematik auf.
- Er ermöglicht eine eindeutige Dossierzuordnung.
- Die wichtigsten Metadaten (z.B. Archivwürdigkeit, Aufbewahrungsfristen etc.) sind definiert.

Gliederung

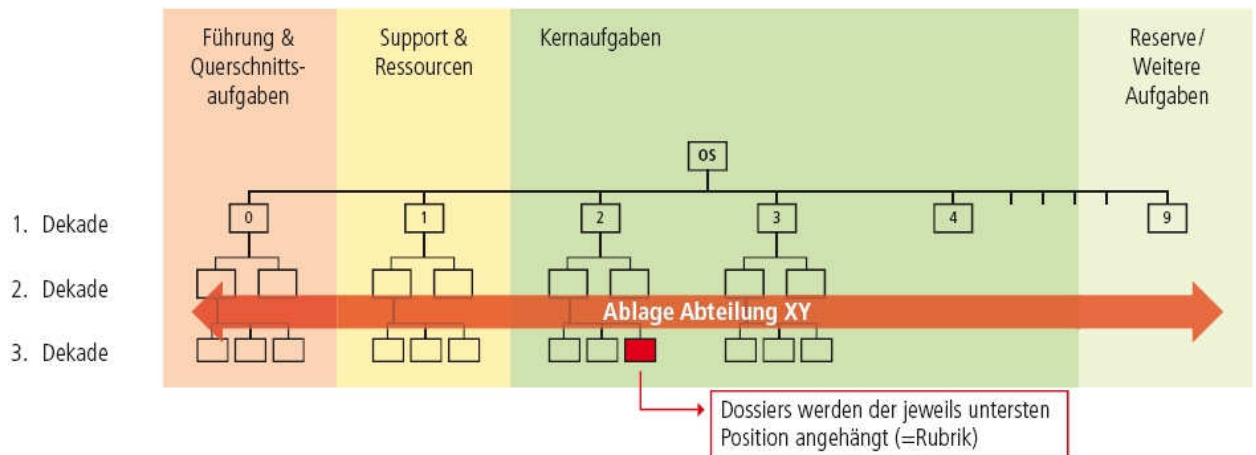
Der Registraturplan ist nach der freien Zehnergliederung aufgebaut. Das heisst, mit jeder Stufe (Dekade) entstehen 10 neue Positionen und es können 10 weitere Unterteilungen gebildet werden. Ein systematischer, dreistufiger Aufbau ist in Luzern Standard.

Die jeweils unterste Position des Registraturplans nennt man Rubrik. Dossiers können nur unter Rubriken gebildet werden.



Hauptgruppen

Die oberste Stufe des Registraturplans (erste Dekade) wird entsprechend den Aufgaben der Dienststelle in zehn Hauptgruppen eingeteilt:



In der **Hauptgruppe 0** werden alle Unterlagen zu Führungs- und Querschnittsaufgaben abgelegt (z.B. Protokolle aller Abteilungssitzungen).

In der **Hauptgruppe 1** werden alle Unterlagen zu (ressourcenbezogenen) Unterstützungsaufgaben und -prozessen für die eigene Dienststelle abgelegt (z.B. Personal, Finanzen, Informatik, Logistik).

In den **Hauptgruppen 2 bis 8** werden die (gesetzlich vorgeschriebenen) Fachaufgaben der Amtsstelle abgebildet, wobei idealerweise zwei Positionen als Reserve frei bleiben sollten.

Die **Hauptgruppe 9** bekommt den Namen «Verschiedenes / Weitere Aufgaben» und kann bei Bedarf für den Ausbau des Ordnungssystems genutzt werden.

Jede der Hauptgruppen kann in jeweils zehn weitere Positionen / Unteraufgaben aufgeteilt werden.

Innerhalb der Hauptgruppen werden eine einheitliche Systematik und sich wiederholende Muster verwendet. Dabei sollen die Positionstitel nach den Aufgaben benannt werden.

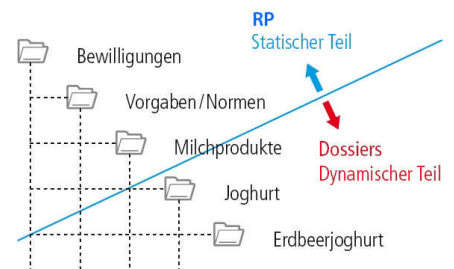
Grundlagen und Konzepte können beispielsweise in jeder Hauptgruppe unter Position 1 abgelegt werden. Projekte und Verträge gehören in den entsprechenden Aufgabenzusammenhang: Projekte werden als Dossiers im Aufgabenbereich geführt, Verträge werden in das entsprechende Geschäftsdossier abgelegt.

Ab der zweiten Dekade werden die erste Position (0) und die letzte Position (9) jeweils gleich benannt und verwendet:

Position 0 (Allgemeines) dient der Erfassung von Unterlagen, die mehrere Aufgaben betreffen und damit keiner Position direkt zugeordnet werden können. Sie bietet ein Gefäß für übergreifende Themen und vermeidet Redundanzen in der Ablage.

Position 9 (Verschiedenes) dient zur Ablage von Unterlagen, die zwar in diese Gruppe gehören, jedoch keiner Position klar zuzuordnen sind. Die Position Verschiedenes dient zusätzlich als Reserve und kann zu einem späteren Zeitpunkt dazu verwendet werden, den Registraturplan zu erweitern.

Grenze zwischen Registraturplan und Dossiers



Der Registraturplan ist der (relativ) statische Teil der Aktenablage: die Positionen darin werden in der Regel nicht bearbeitet und bleiben analog mit den Aufgaben eines Amtes bestehen.

Dossiers hingegen bilden den dynamischen Teil: sie werden entsprechend der laufenden Geschäfte neu eröffnet und abgeschlossen.

Die Grenze zwischen Ordnungssystem und Dossiers (Tiefe / Detaillierungsgrad) ist während der Erarbeitung eines Ordnungssystems zu bestimmen und kann gegen Ende des Erarbeitungsprozesses noch angepasst werden.

Detaillierungsgrad

Die Tiefe des Registraturplans (Detaillierungsgrad) hängt von der Menge der anfallenden Informationen und Unterlagen, der Art und Besonderheiten der Geschäfte, den Zugriffsrechten und der Frage ab, wie die Informationen später zur Verfügung stehen sollen (Dossierbildung). Empfohlen werden beim Registraturplan drei Dekaden; der Detaillierungsgrad richtet sich nach dem Bedürfnis der Dienststelle.

Die meisten Dienststellen wünschen sich einen möglichst «schlanken», das heisst nur wenige Hierarchieebenen umfassenden Registraturplan. Er sollte jedoch auf Grund der Menge anfallender Informationen und der Bedürfnisse bei Zugriff und Struktur ausgearbeitet werden. Nur so kann eine übersichtliche Aktenablage langfristig garantiert werden. Es ist empfehlenswert, den statischen Teil der Ablage nicht zu «flach» zu gestalten. Ansonsten besteht die Gefahr von zu tief strukturierten Dossiers («Sammeltöpfen») und zu wenig detaillierten Rubriken, was zu Unübersichtlichkeit führt und die Vergabe von Metadaten (Zugriffsrechte, Archivwürdigkeit, Aufbewahrungsfristen etc.) und damit die Bewirtschaftung nur ungenügend oder gar nicht erfolgen kann. In sehr grossen Dossiers können beispielsweise Unterlagen mit unterschiedlichen Aufbewahrungspflichten enthalten sein. Durch die automatische Vererbung des Wertes «Aufbewahrungsfrist» aus der darüberliegenden Rubrik wird dann die Aussonderung verzögert oder ist nur mit manueller Eingabe und erhöhtem Aufwand möglich.

4.2.2 Metadaten

Die Metadaten – beschreibende Informationen zu Dossiers bzw. Unterlagen – werden parallel zum Registraturplan ausgearbeitet und Positionen oder Rubriken zugewiesen. Anschliessend werden die Metadaten zusammen mit dem Registraturplan in die GEVER-Anwendung eingespielt. Dadurch werden die Metadaten der Positionen und Rubriken idealerweise automatisch auf alle neu eröffneten Dossiers und Unterlagen vererbt. Diese automatisierte Bewirtschaftung gewährleistet die Qualität des Informationsmanagements und minimiert den Aufwand für Mitarbeitende und Administration. Bei Bedarf besteht die Möglichkeit, die Daten individuell für Dossiers oder Unterlagen anzupassen.

Damit eine automatisiert gesteuerte Bewirtschaftung der Unterlagen im gesamten Lebenszyklus gewährleistet werden kann, müssen die Metadaten der drei folgenden Kategorien definiert werden:

- Struktur der Information (Dossierbildung, Zusatzkomponente)
- Zugriff auf die Information (federführende Organisationseinheit, Zugriffsrechte)
- Aussonderung der Information (rechtliche und administrative Aufbewahrungsfristen, Datenschutz, Klassifikation, Archivwürdigkeit, Öffentlichkeitsstatus)

→ Die Metadaten im Einzelnen werden in der entsprechenden GEVER-Richtlinie Registraturplan festgelegt.

Um Unterlagen im Registraturplan abzulegen, braucht es Dossiers. Die Struktur der Dossiers sollte bereits vor der GEVER-Einführung, parallel zur Erarbeitung des Registraturplans, definiert werden. Auch hier nimmt eine einheitliche Logik und Gliederung einen zentralen Stellenwert ein, damit der Registraturplan im digitalen Umfeld sowohl als Arbeits-, Führungs- wie auch als Informationssystem dient.

Damit die Regeln zur Dossierbildung eingehalten werden und damit die Übersichtlichkeit im System sowie die Datenqualität gesichert bleiben, können in grossen Dienststellen die Dossiers über eine zentrale Stelle (→ Kapitel 5.2) eröffnet und gegebenenfalls auch zentral bewirtschaftet werden.

Dossiers können nur auf Rubriken, also auf der jeweils untersten Position im Registraturplan eröffnet werden. Innerhalb einer Rubrik ist es möglich, mehrere Dossiers zu bilden und in diesen jeweils weitere Subdossiers zu erstellen. Ein sehr lange geöffnetes oder sehr schnell anwachsendes Dossier kann periodisch abgeschlossen und ein neues, gleiches Dossier als «Fortsetzung» eröffnet und mit einer elektronischen Verknüpfung zum Vorgänger versehen werden.

4.2.3 Titelbildung

Es ist wichtig, für die Bezeichnung der Positionen und Dossiers eindeutige, aussagekräftige Titel zu wählen. Sie sollten so formuliert werden, dass sie auch langfristig verständlich bleiben und die untergeordneten Positionen klar als dazugehörig erkannt werden. Positionstitel sollten gemäss dem Aufgabenprinzip des Registraturplans jeweils so gewählt werden, dass sie die Aufgabe, nicht den Prozess bezeichnen.

Unklare oder doppelt vergebene Titel führen unweigerlich zu Zuweisungsschwierigkeiten und es besteht die Gefahr einer Doppelablage oder unvollständiger Dossiers. Zudem wird dadurch das Wiederauffinden bestimmter Geschäfte erschwert.

Anhand des Titels muss für alle Mitarbeitenden klar erkennbar sein, welche Aufgaben unter die Position fallen und welche Unterlagen darunter abgelegt werden müssen. Ist dies nicht der Fall oder besteht die Möglichkeit, Dokumente mehreren Positionen zuzuordnen, sollten die Titel zusätzlich präzisiert werden. Falls es Bezugsdossiers gibt, macht es Sinn, solche Verweise in den Metadaten und nicht in den Titeln selbst zu erfassen.

Bei der Titelbildung sollten folgende Punkte beachtet werden:

- Sind die Titel aussagekräftig und eindeutig?
- Ergeben die übergeordneten Titel einen Sinn für die untergeordneten Positionen?
- Sind wirklich nur international gängige Abkürzungen (z.B. UNICEF) verwendet und alle anderen Abkürzungen aufgelöst worden?

→ Für eine konsistente Titelbildung empfiehlt es sich, im GEVER-System Vorlagen für wiederkehrende Dossiers bzw. deren Titelfelder einzurichten.

4.3 Empfehlungen zur Erarbeitung von Registraturplänen

Projektorganisation

Die Erarbeitung bzw. Überarbeitung eines Registraturplans verlangt ein systematisches, projektmässiges Vorgehen. Vorzugsweise setzt sich das Projektteam (PT) aus der Projektleitung (PL), einer Vertretung der mit der Aktenablage betrauten Kanzlei / Sekretariat und je einer Vertretung pro Abteilung zusammen. Letzteres garantiert, dass der Registraturplan alle Aufgaben einer Dienststelle umschliesst und erhöht seine Akzeptanz unter den Mitarbeitenden. Zusätzlich ist es empfehlenswert, frühzeitig einen Mitarbeitenden des Staatsarchivs zur Beratung beizuziehen. Dadurch wird sichergestellt, dass der Registraturplan alle Anforderungen erfüllt und es wird vermieden, dass am Schluss aufwendige Überarbeitungen erfolgen müssen.

Projektvorgehen

- Organisation des Projekts und Bildung des Projektteams
- Ausarbeitungen der Grundsätze und Anforderungen an den Registraturplan (Ressourcen, Aufgabenorientierung etc.)
→ Verabschiedung durch die Direktion
- Vorschlag für Dekaden 1 (und ev. 2) im kleinen Kreis (PL, Vertretung Registratur, ev. Staatsarchiv) erarbeiten.

Gute Quellen für die Gestaltung der Hauptgruppen sind die organisatorischen Vorgaben des eigenen Departements, die Webseite der eigenen Dienststelle, Leistungsaufträge oder – falls vorhanden – eine Prozesslandkarte Level 0 und 1, ev. 2.

- 1. Workshop: Das Projektteam arbeitet die Dekaden 1 und 2 aus.
→ Konsolidierung durch die PL
Vernehmlassung des Entwurfs in den Fachbereichen (und ev. Staatsarchiv).
Dies ergibt die Grundlage für den zweiten Workshop.
- 2. Workshop: Abnahme Dekaden 1 und 2 im Projektteam. Ausarbeitung der Dekaden 3 und 4.
→ Konsolidierung durch die PL
→ Genehmigung der Dekaden 1 und 2 durch die Dienststellenleitung
- Bestehende Unterlagenverzeichnisse und Auszüge aus vorhandenen Ablagen (z.B. gemeinsamen Laufwerken) beiziehen und so abstimmen, dass alles in die neue Struktur eingeordnet werden kann.
- Vernehmlassung der Workshopergebnisse in den Bereichen
- Ev. weitere Workshops mit gesamtem PT
- Die einzelnen Bereiche arbeiten die weitere Gliederung aus (mittels Auftrag an die Bereichsvertreter, Bereichs-Workshops oder durch strukturierte Interviews).
→ Konsolidierung durch die PL
- Ab Erarbeitung der 3. Dekade Überlegungen zu Metadaten auf Stufe Rubrik einbeziehen
- Verabschiedung des Registraturplans durch die Dienststellenleitung
- Pflege und Verwaltung des Registraturplans regeln. Registraturplan in GEVER einpflegen, Hinterlegung der Metadaten, Schulung Dienststelle

Das Staatsarchiv ist zwingend beizuziehen zur

- Prospektiven Bewertung (Festlegung der Archivwürdigkeit der Unterlagen)
- Prüfen der Metadaten

4.3.1 Umgang mit Fachanwendungen

Wird GEVER eingeführt, muss geklärt werden, welche Fachanwendungen geschäftsrelevante Dokumente und Daten enthalten und neben GEVER weitergeführt werden sollen. In den Organisationsvorschriften ist anschliessend zu regeln, welche Unterlagen in der GEVER und welche in der Fachanwendung geführt werden.

Damit im Registraturplan ein Überblick über alle Aufgaben einer Dienststelle gewährleistet ist, sind alle Fachanwendungen darin (als Rubrik oder Dossier) abzubilden.

4.3.2 Ablösung eines alten Registraturplans durch einen Neuen

Einer der wesentlichen Vorteile eines guten Registraturplans ist, dass er bei Anpassungsbedarf beibehalten werden kann (Erweiterungen, ausgelagerte Aufgaben lassen Positionen aussterben etc.). Sind jedoch tiefer greifende Änderungen notwendig, wird ein neues Ordnungssystem eingeführt. Ein solcher Generationenwechsel macht beispielsweise Sinn, wenn der Registraturplan den strukturellen Anforderungen nicht genügt, Abteilungen in andere Dienststellen verschoben oder mehrere Dienststellen zusammengelegt werden.

Folgende Punkte sollten bei einem Generationenwechsel unbedingt beachtet werden:

- Ist der Stichtag bestimmt, an dem das neue Ordnungssystem eingeführt wird?
- Sind die laufenden Geschäfte identifiziert, die in das neue Ordnungssystem übernommen werden sollen? (Geschäfte kurz vor Abschluss können auch über den Stichtag hinweg nach alter Logik beendet werden.)
- Sind die alten Dossiers so weit möglich abgeschlossen? Sind die neuen Dossiers im Ordnungssystem (leer) eröffnet worden? (Falls notwendig und sinnvoll kann in den Metadaten auf Nachfolge- resp. Vorgängerdossiers verwiesen werden.)
- Ist die Abgabe der Altakten an das Staatsarchiv geplant und durchgeführt?

5. GEVER zum Erfolg führen

5.1 Herausforderungen und Erfolgsfaktoren

Bei der Einführung wie auch beim Betrieb einer Geschäftsverwaltung ist das Zusammenspiel von Mensch, Organisation und IT-Unterstützung die grösste Herausforderung. Den Fokus auf Organisation und Mitarbeitende zu setzen, macht gleichzeitig auch den Erfolg einer GEVER aus.

Führungsaufgabe

Die Aktenführung liegt in der Verantwortung von Direktion und Geschäftsleitung. Nur mit Unterstützung der Führungskräfte können die nötigen Vorschriften konsequent um- und durchgesetzt werden und damit die Vorteile einer flächendeckenden elektronischen Geschäftsverwaltung vollumfänglich zum Tragen kommen.

Veränderungsprozess

Durch die Einführung der elektronischen Geschäftsverwaltung wird ein Wandel in der Unternehmenskultur angestossen. Gewohnte Arbeitsweisen verändern sich. So übernehmen Sachbearbeitende beispielsweise bereits von Beginn eines Geschäfts an die Verantwortung für die Aktenführung. Um diese Umstellung erfolgreich bewältigen zu können, muss dieser Veränderungsprozess aktiv gestaltet werden.

Organisation und Technologie

Technische Aspekte spielen bei der Einführung einer GEVER nur eine untergeordnete Rolle. Die Herausforderung liegt in erster Linie in der Lösung der damit einhergehenden organisatorischen Fragestellungen.

Controlling

Ist GEVER einmal eingeführt, muss mittels geeigneter Controlling-Massnahmen die Nachhaltigkeit gesichert werden.

GEVER zum Erfolg führen ist anspruchsvoll. Die in dieser Arbeitshilfe genannten Hinweise und Instrumente tragen dazu bei, dass sich dieser Aufwand auszahlt und GEVER zu einer wertvollen Grundlage für die Informationsverwaltung wird.

5.2 Kompetenzzentrum GEVER

Die Umstellung auf die elektronische Geschäftsverwaltung ist für eine Dienststelle mit neuen Aufgaben verbunden, bisherige Tätigkeiten gewinnen zum Teil an neuer Bedeutung:

- Organisation der GEVER
- Überprüfung der Einhaltung der Organisationsvorschriften
- Anpassung der Organisationsvorschriften und des Registraturplans
- Pflege der Stammdaten
- Aussonderung der Dossiers
- Benutzerschulung und -support
- Vertretung des Amtes in GEVER-Fachgremien

Diese Aufgaben können zentral wahrgenommen werden, z.B. von der Registratur (Kanzlei, Sekretariat), die zu einem Kompetenzzentrum GEVER (CC GEVER) erweitert wird. Oder die Aufgaben können auch auf verschiedene Fachbereiche (Abteilungen, Ressorts) verteilt werden.

5.3 GEVER Controlling

Ist GEVER eingeführt, sind regelmässige Überprüfungen nötig, um einen optimalen Betrieb gewährleisten zu können. Dabei stehen Fragen nach der Einhaltung der Organisationsvorschriften, der Datenqualität in der GEVER-Anwendung und die Art und Weise, wie die GEVER in der Dienststelle Amt genutzt wird, im Vordergrund. Die Bewirtschaftung von GEVER sollte daher regelmässig evaluiert werden:

- Erstellen von Nutzungsstatistiken
- Überprüfung der Datenqualität durch spezifische Suchabfragen
- Mitarbeiterbefragungen
- Soll-Ist-Analysen

Die Geschäftsleitung sollte regelmässig über die wichtigsten Ergebnisse aus dem GEVER-Controlling informiert werden, damit die notwendigen Massnahmen ergriffen werden können (Anpassung der Organisationsvorschriften etc.).

6. GEVER für Luzern

6.1 Unterstützung bei GEVER-Projekten

GEVER-Systeme werden in Luzern verwaltungsübergreifend gesteuert und eingesetzt. Die Projektleitung liegt bei der Staatskanzlei. Die Projektleitung steuert GEVER in Zusammenarbeit mit den Organisationsverantwortlichen der Departemente im Organisations-Roundtable (ORT). Dessen Beschlüsse werden zu Händen der Konferenz der Departementssekretäre unter der Leitung des Staatsschreibers gefasst.

6.1.1 Tools und Hilfsmittel

Die Fachgruppe GEVER stellt im GEVER Teamraum verschiedene Richtlinien, Vorlagen und Leitfäden zur Verfügung. Die Fachgruppe wird durch die Projektleitung GEVER geführt, vom Staatsarchiv und der Dienststelle Informatik unterstützt, und versammelt die SuperUser der verschiedenen GEVER-Dienststellen.

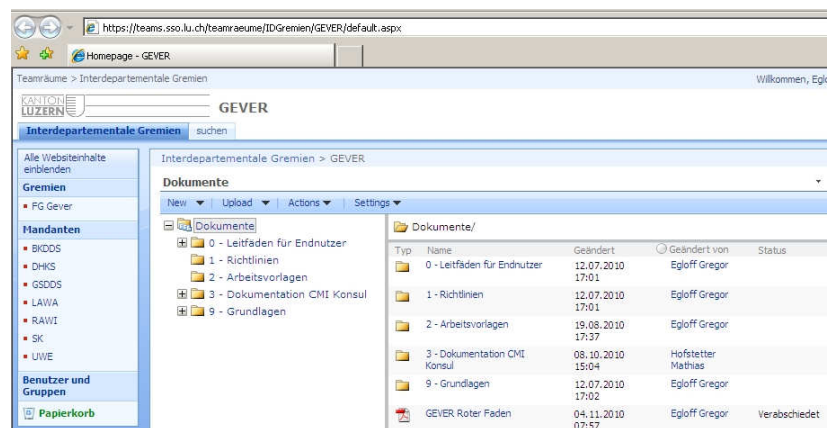
Das Staatsarchiv berät bei der Erstellung von Organisationsvorschriften und Registraturplänen, und bietet Informationen und Schulungen zum Bereich Aktenführung / GEVER an.

Die Dienststelle Informatik betreibt die GEVER-Infrastruktur und leitet Einführungsprojekte (technische Projektleitung).

6.1.2 Links und Kontakte

Teamraum GEVER

→ <https://teams.sso.lu.ch/teamraeume/IDGremien/GEVER/default.aspx>



Projektleitung GEVER

Irene Saieva, Staatskanzlei (irene.saieva@lu.ch, intern 50 79), ist die erste Anlaufstelle für einen geplanten Projektstart.

Staatsarchiv

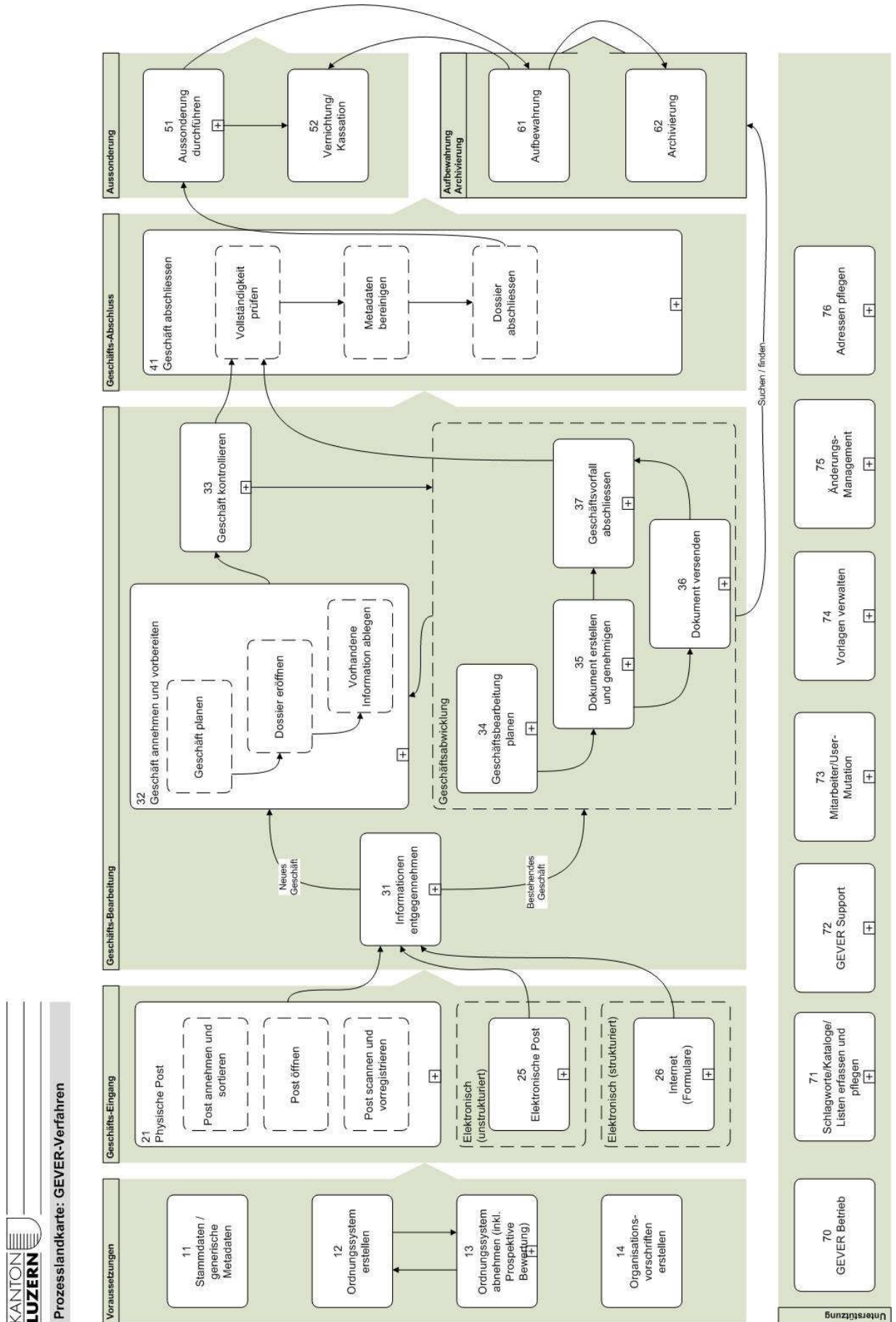
Das Staatsarchiv hat Ihre Ansprechpartner der Departemente und Dienststellen aufgelistet auf → <http://www.staatsarchiv.lu.ch/staatsarchiv-ansprechpartner.htm>

Ansprechpartner für GEVER ist Gregor Egloff (gregor.egloff@lu.ch, intern 67 64)

Dienststelle Informatik

Servicedesk (intern 69 99)

7. Anhang: Lifecycle und GEVER-Prozesse



8. Anhang: Glossar

Aktenführung (auch: Records Management, Geschäftsverwaltung)

Systematische Aufzeichnung des Geschäftsprozesses; dies beinhaltet Aktenbildung (Erstellen, Empfangen, Registrieren, Ablegen von Unterlagen), Verwendung von Unterlagen, Verwaltung der Unterlagen (Ordnungssystem, Ablage, Berechtigungen, Fristen etc.) sowie Pflege der dafür notwendigen Regeln, Verfahren und Instrumente. Die Aktenführung unterstützt die Geschäftsbearbeitung und garantiert den Nachweis der Geschäftstätigkeit gemäss Weisungen des Staatsarchivs über die Aktenführung und Geschäftsverwaltung (GEVER).

Aufbewahrungsfrist

Die Zeitspanne, während der Unterlagen / Dossiers aus rechtlichen oder administrativen Gründen aufbewahrt werden müssen. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist werden die Unterlagen dem Staatsarchiv zur Archivierung übergeben oder vernichtet, sofern sie als nicht archivwürdig bewertet wurden. Die Bestimmung und Einhaltung der Aufbewahrungsfrist liegt in der Verantwortung der Dienststellen.

Archivierung

Die Aufbereitung von Unterlagen und ihre Ablieferung an das Staatsarchiv für die zeitlich unbegrenzte Aufbewahrung und Nutzung.

Aussonderung / Aussonderungsfrist

Aussonderung bedeutet Aussortierung und Entfernung von Dossiers aus der GEVER-Anwendung. Danach bestehen abhängig von der Bewertung der Dossiers drei Möglichkeiten: Weitere Aufbewahrung in der Dienststelle, Ablieferung ans Staatsarchiv oder Vernichtung. Aussonderungsfrist bezeichnet die Zeitspanne vom Abschluss der Dossiers bis zur Aussonderung (d.h. die Frist, nach der die Dossiers voraussichtlich nicht mehr regelmässig benötigt werden).

Bewertung, prospektive

Prospektive Bewertung ist die Bewertung von Unterlagen vor ihrem Entstehen, auf der Grundlage des Registraturplans. Dabei wird die Archivwürdigkeit der einzelnen Rubriken ermittelt.

CC GEVER

Kompetenzzentrum, das für die durch GEVER (neu) generierten Aufgaben zuständig ist, z.B. Posteingang inkl. Scanning, Überprüfung und Einhaltung der Organisationsvorschriften, Aktualisierung des Registraturplans, Stammdatenpflege, Benutzersupport, Aussonderung der Dossiers, usw. Diese Aufgaben können zentral wahrgenommen werden, z.B. Aufgabenerweiterung der bisherigen Registratur oder auf verschiedene Bereiche (Abteilungen, Ressorts) verteilt werden.

Dossier / Dossierbildung

Ein Dossier enthält die gesamten Unterlagen zu einem Geschäft; es entspricht daher grundsätzlich einem Geschäft. Die Dossierbildung erfolgt auf der Grundlage des Registraturplans. Der Registraturplan kann den Bedürfnissen der täglichen Arbeit angepasst werden, indem artverwandte Geschäfte zusammengefasst bzw. in Subdossiers aufgeteilt werden können. Nach dem Geschäftsabschluss werden die Dossiers geprüft und abgeschlossen.

Geschäftsrelevanz

Als geschäftsrelevant gelten Unterlagen, die Informationen enthalten, welche für die Weiterbearbeitung eines Geschäftes respektive für dessen Nachvollziehbarkeit von Bedeutung sind. Die Dienststellen legen für sich fest, welche Unterlagen geschäftsrelevant sind und folglich registriert werden müssen. Alle Kategorien von Unterlagen, die nicht geschäftsrelevant sind, werden in einer Negativliste aufgeführt; die Negativliste muss dem Staatsarchiv zur Genehmigung vorgelegt werden.

Geschäftsverwaltung, elektronische; GEVER

GEVER beschreibt die Gesamtheit aller Aktivitäten und Regeln für die Planung, Steuerung, Kontrolle sowie den Nachweis von Geschäften. Die elektronische Geschäftsverwaltung umfasst drei Elemente: Dokumenten- bzw. dossierbezogene Aktenführung (Führen von Geschäftsunterlagen), Ablaufsteuerung und Geschäftskontrolle.

Masterdossier

Das als geltend bestimmte, d.h. gültige, vollständige und verlässliche Dossier. Im Registraturplan wird festgehalten, ob das Masterdossier elektronisch oder konventionell (in Papierform) geführt wird.

Metadaten

Metadaten sind beschreibende Daten («Daten über Daten»). Sie werden auf Registraturplanpositionen hinterlegt und hierarchisch auf die Dossiers und Subdossiers vererbt. Metadaten können Informationen steuern (Zugriff, Wahrung des Entstehungszusammenhangs etc.), sie enthalten Informationen zu Qualität und Verwendung der Unterlagen (Wer hat wann was gemacht?) und erlauben eine automatisierte Bewirtschaftung (Wann soll was mit diesen Unterlagen geschehen?).

Organisationsvorschriften (OV)

Vorschriften, die den Aufbau und den Ablauf der Aktenführung verbindlich und detailliert regeln.

Registraturplan (RP)

Der Registraturplan bildet sämtliche Aufgaben einer Dienststelle übersichtlich und umfassend ab. Er bildet die Grundlage für die Registrierung der Unterlagen bzw. die Dossierbildung und stellt sicher, dass Unterlagen langfristig und personenunabhängig in ihrem Aufgabenzusammenhang erhalten bleiben.

Registrieren

Mit der Registrierung werden Dokumente einem Geschäft zugeordnet, mit Metadaten versehen (Titel, Ersteller, Absender, Eingangsdatum usw.) und in den Registraturplan der Dienststelle integriert.

Rubrik vs. Gruppe

Unter einer Gruppe versteht man eine Gliederungseinheit eines Registraturplans, welche untergeordnete Positionen enthält. Die unterste Position im Registraturplan wird Rubrik genannt; auf der Stufe Rubrik werden Dossiers zugeordnet.

Unterlagen (im Singular: Dokument)

Geschäftsrelevante, vom Informationsträger unabhängige Informationen, welche bei der Erfüllung öffentlicher Aufgaben des Kantons erstellt oder empfangen werden. Dazu gehören alle Hilfsmittel und ergänzenden Daten (z. B. Metadaten, Historisierungsdaten), die für das Verständnis dieser Informationen und ihre Nutzung notwendig sind.