

Frank Hoglebe

E-LEARNING-PROGRAMM ZUM DMS 4.0: IMPULSE ZUR
INTEGRATION IN EIN BEHÖRDENSPEZIFISCHES SCHULUNGSKONZEPT

ARBEITSBERICHT NR. 4/2025

HERAUSGEBER:IN

PROF. DR. FRANK HOGLEBE

PROF. DR. ELMAR SCHMITZ

PROF. DR. MASCHA WILL-ZOCHOLL

ISSN 2751-3408

Hogrebe, Frank (2025): E-Learning-Programm zum DMS 4.0: Impulse zur Integration in ein behördenspezifisches Schulungskonzept. In: Arbeitsberichte zum Management in der digitalisierten Verwaltung (ISSN 2751-3408), 2025-4. Forschungsgruppe Digitalisierung und Arbeitswelt, Wiesbaden.

Wiesbaden, Juli 2025

© Hogrebe, Frank; Schmitz, Elmar; Will-Zocholl, Mascha. Das Werk wird durch das Urheberrecht und/oder einschlägige Gesetze geschützt. Jede Nutzung, die durch diese Lizenz oder Urheberrecht nicht ausdrücklich gestattet ist, ist untersagt. Dieses Werk ist unter einer Creative Commons Lizenz vom Typ „Namensnennung-Nicht Kommerziell-Keine Bearbeitung 3.0 Unported“ zugänglich. Um eine Kopie dieser Lizenz einzusehen, konsultieren Sie <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.de> oder wenden Sie sich brieflich an Creative Commons, 444 Castro Street, Suite 900, Mountain View, California, 94041, USA.

Sie dürfen das Werk bzw. den Inhalt vervielfältigen, verbreiten und öffentlich zugänglich machen zu den folgenden Bedingungen:



Namensnennung Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers in der von ihm festgelegten Weise nennen.



Keine kommerzielle Nutzung Dieses Werk bzw. dieser Inhalt darf nicht für kommerzielle Zwecke verwendet werden.



Keine Bearbeitung Dieses Werk bzw. dieser Inhalt darf nicht bearbeitet, abgewandelt oder in anderer Weise verändert werden.

Herausgegeben von: Hogrebe, Frank, Schmitz, Elmar; Will-Zocholl, Mascha
Die Herausgebenden sind alle Professor:innen an der Hessischen Hochschule für Öffentliches Management und Sicherheit (HöMS), Schönbergstraße 100, 65199 Wiesbaden.

ISSN: 2751-3408

Download: <http://digitale-verwaltung.com/Berichte/>

Inhaltsverzeichnis

Abstract.....	4
1. Zielsetzungen und Vorgehensweise	4
1.1 Konkretisierung der Forschungsziele	4
1.2 Vorgehensweise	5
2. Module des eLearning-Programms „DMS 4.0“	5
2.1 Modulbereich „Allgemeines und Einführung“	7
2.2 Modulbereich „Oberfläche und Bedienung“	8
2.3 Modulbereich „Der Aktenplan“	9
2.4 Modulbereich „Der Akten und Vorgänge“	13
2.5 Modulbereich „Dokumente und Schriftstücke“	16
2.6 Modulbereich „Kenntnisnahme eines Eingangs“	16
2.7 Modulbereich „Zeichnungslauf“	17
2.8 Modulbereich „Nachverfolgung der Umlaufmappe“	20
2.9 Modulbereich „Versand“	20
2.10 Modulbereich „Arbeit mit Dokumenten“	21
2.11 Modulbereich „Wiedervorlage“	23
2.12 Modulbereich „Stellvertretung“	23
2.13 Modulbereich „Suche“	24
2.14 Modulbereich „Drucken“	24
2.15 Modulbereich „Postkorb“	24
3. Handlungsempfehlungen	25
4. Abschließende Bemerkungen.....	29

Abstract

Zur Begleitung der Einführung in die Organisationseinheiten (OE) einer Landesverwaltung wurde ein eLearning-Programm entwickelt, das Mitarbeitenden ermöglichen soll, die Grundlagen des Dokumentenmanagements, respektive der digitalen Aktenbearbeitung und -verwaltung, kennenzulernen sowie Fertigkeiten für die konkrete Anwendung zu entwickeln. Da das eLearning-Programm nur grundlegende und keine bereichs- und/oder organisationsspezifischen Aspekte berücksichtigen kann, sind Behörden gefordert, je nach individuellem Bedarf vor Ort, das eLearning-Programm durch begleitende, vor-, zwischen- und nachgelagerte Maßnahmen zu flankieren. Die vorliegende wissenschaftliche Ausarbeitung befasst sich intensiv mit dem eLearning-Programm „DMS 4.0“ und gibt in strukturierter Form Handlungsempfehlungen zur effektiven Integration des eLearning-Programms in ein behördenspezifisches Schulungskonzept. Das Programm wurde methodisch mittels einer Tiefenanalyse bewertet und mittels einer Vielzahl von praxisbezogenen Einzelempfehlungen konkretisiert. Die Arbeitsergebnisse adressieren sowohl die Verwaltungspraxis als auch die wissenschaftliche Community.

1. Zielsetzungen und Vorgehensweise

1.1 Konkretisierung der Forschungsziele

Das eLearning-Programm „DMS 4.0“ wurde im Bewertungszeitraum, vom 07.05.2025 bis 11.08.2025, nach den folgenden Fragekategorien durchgearbeitet und ausgewertet:

- Begleitende Fragestellungen
 - Gibt es Aspekte beim eLearning-Programm „DMS 4.0“, die aus behördenspezifischer Sicht relevant und daher zu beachten sind? Falls ja, welche Aspekte sind das konkret und wie soll eine Behörde diese berücksichtigen?
- Vorgelagerte Fragestellungen
 - Sind vorbereitende Informationen für die Mitarbeitenden sinnvoll bzw. geboten? Falls ja, welche Informationen sind das konkret?
- Zwischengelagerte Fragestellungen
 - Sind Informationen und/oder Maßnahmen sinnvoll bzw. geboten, die während der Bearbeitungszeit des Programms den Mitarbeitenden bereitgestellt bzw. durchgeführt werden sollten? Falls ja, welche Informationen und/oder Maßnahmen sind das konkret?
- Nachgelagerte Fragestellungen
 - Sind nachgelagerte Informationen, d.h. nach Absolvierung des eLearning-Programms, für die Mitarbeitenden sinnvoll bzw. geboten? Falls ja, welche Informationen sind das konkret?

Die v.g. Fragestellungen werden nachfolgend in den einzelnen Abschnitten dieser Ausarbeitung thematisiert und am Ende unter „Handlungsempfehlungen“ zusammengefasst. Ziel der Bearbeitung ist es, wesentliche Aspekte zu benennen und zu erläutern, die dabei helfen, das eLearning-Programm „DMS 4.0“ möglichst effektiv in ein behördenspezifisches Schulungskonzept zur Einführung der „DMS 4.0“-Software zu integrieren.

Codierung: Korrespondierend zu den v.g. Fragestellungen werden Handlungsempfehlungen wie folgt abgekürzt: HE_B (für begleitende HEs), HE_V (für vorgelagerte HEs), HE_Z (für zwischenlagerte HEs) und HE_N (für nachgelagerte HEs).

1.2 Vorgehensweise

Das eLearning-Programm „DMS 4.0“ wurde im Rahmen der Erstellung dieser Ausarbeitung modulweise und Schritt-für-Schritt bis zum Zertifikat durchgearbeitet (Tieferanalyse). Zudem wurde bedarfsbezogen das mehr als 30-jährige Praxiswissen des Verfassers einbezogen. Soweit zu den Erkenntnissen und Empfehlungen weitergehende Konkretisierungen angezeigt bzw. erforderlich sind, sollen diese im Rahmen der bei einer solchen DMS-Einführung üblichen und obligatorischen Projektarbeit weiter spezifiziert werden. Dies vor dem Hintergrund, dass zunächst zu entscheiden ist, welche Informationen und/oder Maßnahmen konkret aus den Handlungsempfehlungen aufgenommen werden sollen und welche nicht.

2. Module des eLearning-Programms „DMS 4.0“

Das Kapitel 2 gliedert sich exakt nach der im eLearning-Programm „DMS 4.0“ vorgeschlagenen Vorgehensempfehlungen. Aus Gründen der Übersichtlichkeit, Relevanz und zur Vermeidung von Wiederholungen werden nachfolgend nur zu solchen Modulen Kommentierungen und/oder Handlungsempfehlungen ausgeführt, die für eine effektiv Integration in ein behördenspezifisches Schulungskonzept „DMS 4.0“ von Bedeutung sind. Das eLearning-Programm „DMS 4.0“ gliedert sich in 15 Modulbereiche, die jeweils zwischen 1 und 7 Einzelmodule umfassen. Die nachstehende Tabelle zeigt die Modulbereiche mit den jeweiligen Modulen:

Modulbereich (15)	Modul (46)
1. Allgemeines und Einführung	1.1 Einführungsmodul
2. Oberfläche und Bedienung	2.1 Start- und Rollenauswahl 2.2 Homebildschirm und Schnellzugriffe 2.3 Benachrichtigungseinstellungen (optional)
3. Der Aktenplan	3.1 Der Aktenplan 3.2 Metadaten von Akte und Vorgang 3.3 Spalteneinstellungen anpassen (optional) 3.4 In Spalten sortieren, filtern, gruppieren (optional)

4. Akten und Vorgänge	4.1 Akte anlegen 4.2 Vorgang anlegen 4.3 Favorisierter Aktenplan und Favoriten (optional) 4.4 Vorgang abschließen
5. Dokumente und Schriftstücke	5.1 Dokumentimport per Drag&Drop 5.2 Ansicht der Dokumente im Vorgang 5.3 E-Mail Import 5.4 Schriftstück aus Word in DMS speichern 5.5 Dokumentenordner (optional)
6. Kenntnisnahme eines Eingangs	6.1 Umlaufmappe erzeugen 6.2 Umlaufmappe verfügen 6.3 Stapelansicht bei Umlaufmappen (optional)
7. Zeichnungslauf	7.1 Umlaufmappe mit ergänztem Dokument 7.2 Zeichnungsprozess verfügen 7.3 Zeichnungsprozess erledigen 7.4 Workflow als Vorlage speichern (optional) 7.5 Workflow ergänzen - Aktivität delegieren (optional) 7.6 Workflow ergänzen – eigene Verfügung (optional) 7.7 Workflow ergänzen - Workflow erweitern (optional)
8. Nachverfolgung der Umlaufmappe	8.1 Nachverfolgung der Umlaufmappe
9. Versand	9.1 Formeller Versand
10. Arbeit mit Dokumenten	10.1 Umprotokollieren 10.2 Duplikate und Idente Kopien 10.3 Stornieren 10.4 Löschen 10.5 Versionieren (optional)
11. Wiedervorlage	11.1 Wiedervorlage anlegen und erledigen 11.2 Wiedervorlage vorzeitig erledigen (optional) 11.3 Wiedervorlage für andere
12. Stellvertretung	12.1 Stellvertretung (Standard) einrichten 12.2 Dezierte Stellvertretung einrichten 12.3 Stellvertretung einnehmen
13. Suche	13.1 Volltextrecherche 13.2 Metadatensuche 13.3 Suchmuster und Suchordner (optional)
14. Drucken	14.1 Drucken eines Dokuments (optional) 14.2 Drucken ganzer Akten (optional)
15. Postkorb	15.1 Postkorb (optional)

HE_B 1: Die Menge der Modulangebote umfasste im Berichtszeitraum **46 Module verteilt auf 15 Modulbereiche**. Es wird empfohlen, den Nutzerinnen und Nutzern (NuN) darüber begleitend *eine Übersicht an die Hand* zu geben. In dieser Übersicht kann dann unten dem passenden Modul auch *auf behördenspezifische Aspekte hingewiesen* und auf weitergehende Dokumente und/oder Erklärvideos verlinkt werden. Den NuN sollte *empfohlen werden, alle 46 Module zu absolvieren*, da die Frage, ob ein Modul optional ist oder nicht¹, nur bereichsspezifisch beantwortbar ist.

Bevor das eLearning-Programm konkret startet erscheint der **Gliederungspunkt „Ankündigungen und Nachrichten“**. Dieser ist für die späteren Nutzerinnen und Nutzer des „DMS 4.0“ (NuN) insoweit relevant, als deutlich wird, dass das eLearning-Programm auch weiterentwickelt wird, so dass es sinnvoll ist, regelmäßig das Programm wieder aufzurufen. Eine Funktion, die die Nutzerinnen und Nutzer des „DMS 4.0“ automatisch über Neuerungen informiert wurden hingegen nicht festgestellt. Auch ist zu beachten, dass neu hinzukommende Funktionen ggf. nicht im behördenspezifischen DMS verfügbar sind.

HE_V 1: Es soll in der (Erst-)Information an die Nutzerinnen und Nutzer des eLearning-Programm „DMS 4.0“ darauf hingewiesen werden, dass *alle 3-6 Monate* (den Zeitraum kann die Projektgruppe in der Behörde festlegen) das Schulungsprogramm erneut aufgerufen werden sollte, um nach **Neuerungen** zu schauen. Alternativ kann dies *auch von zentraler Stelle übernommen* werden, die die NuN über mögliche Neuerungen informiert. Dies hätte den Vorteil, dass bereits in dieser Information an die NuN darauf hingewiesen werden könnte, ob und in welcher Form Neuerungen ggf. relevant vor Ort sind.

2.1 Modulbereich „Allgemeines und Einführung“

Der Modulbereich besteht aus den folgendem Modul:

Modulbereich	Modul
1. Allgemeines und Einführung	1.1 Einführungsmodul

Dieses Einführungsmodul ist obligatorisch, da erst nachdem dieses vollständig absolviert wurde, die weiteren 14 Modulbereiche festgeschaltet werden. Die Modulbereiche folgen einer einheitlichen didaktischen Systematik, die in drei Stufen aufgebaut ist.

- **Stufe 1 (Thema):** Zunächst werden die Begrifflichkeiten und/oder Funktionen zu einem jeweiligen Modul thematisch eingeführt (Stufe 1).

¹ Besonders in den Modulen 7.4 bis 7.7 (Workflows) sind wichtige Funktionalitäten enthalten, die laut Verfasser bekannt sein sollten. Alle v.g. vier Module sind gleichsam als „optional“ gekennzeichnet.

- **Stufe 2 (Übung):** In einer zweiten Stufe werden zu den eingeführten Begrifflichkeiten und/oder Funktionen Übungen durchgeführt, bei denen die NuN auch eine Rückmeldung erhalten, ob eine Antwort richtig oder falsch war. Diese Stufe schließt *mit einem Selbstcheck* ab (Stufe 2).
- **Stufe 3 (Video):** In einer dritten Stufe werden die eingeführten Begrifflichkeiten und/oder Funktionen zudem nochmal in einem Video gezeigt und *sprachlich erläutert*.

Durch diesen durchaus gelungenen 3-stufigen didaktischen Aufbau werden unterschiedliche Präferenzen auf Seiten der NuN adressiert und bedient. Was grundsätzlich akzeptanzfördernd ist und daher positiv zu bewerten ist.

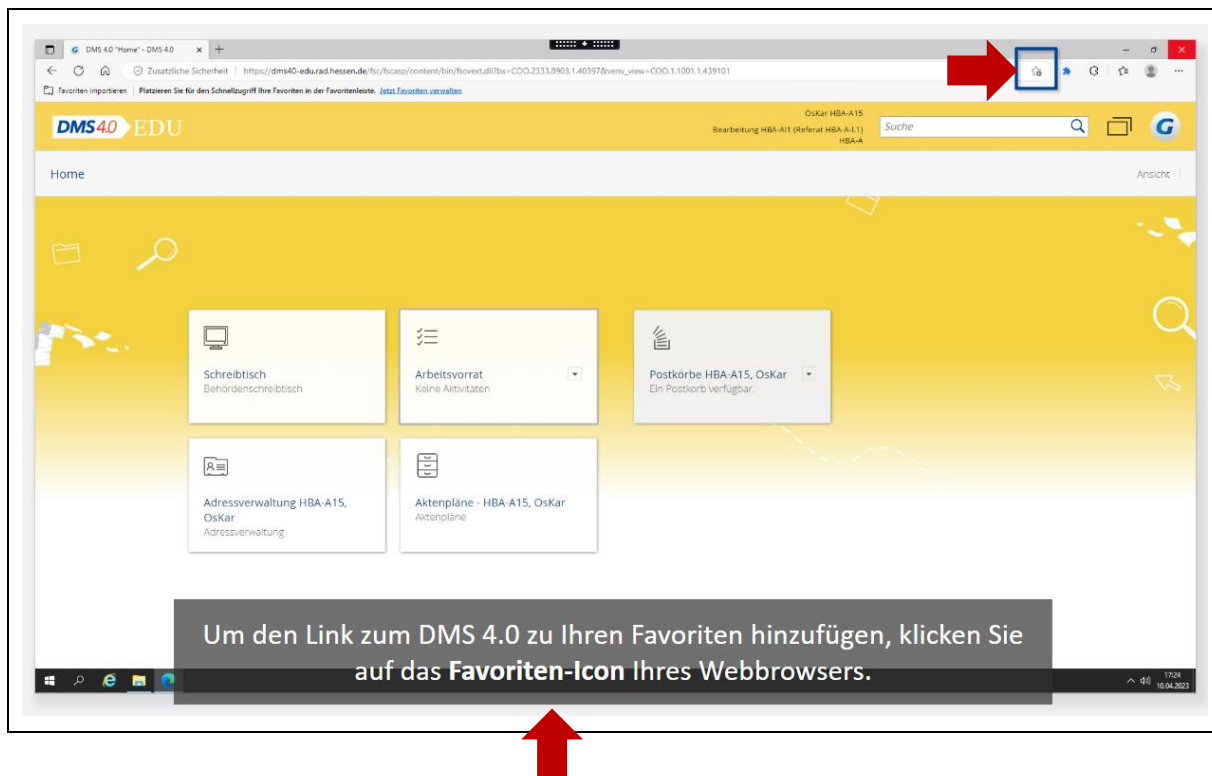
Die Stärken des Videos können zusätzlich darin gesehen werden, dass diese bei der (späteren) Nutzung des DMS bedarfsbezogen und individuell gezielt aufgerufen werden können, falls eine Vorgehensweise wiederholt werden soll (z.B. auch parallel auf zwei Bildschirmen (mit dem eLearning-Programm einerseits und dem Praxis-DMS anderseits)).

2.2 Modulbereich „Oberfläche und Bedienung“

Der Modulbereich besteht aus den folgenden Modulen:

Modulbereich	Modul
2. Oberfläche und Bedienung	2.1 Start- und Rollenauswahl 2.2 Homebildschirm und Schnellzugriffe 2.3 Benachrichtigungseinstellungen (optional)

Die Module werden sowohl akustisch durch Sprache (Videos in Stufe 3) als auch durch graue Textboxen erläutert. Zudem werden Textinhalte durch „blaue Rahmen“ symbolisiert, die aber nur erscheinen, wenn der Mauszeiger direkt auf das verknüpfte Wort in der Textbox geführt wird. Im nachstehenden Beispiel ist dies das Wort „Favoriten-Icon“.



HE_v 2: Es sollte begleitend in der (Erst-)Information an die NuN des eLearning-Programm „DMS 4.0“ auf die grauen „**Textboxen**“ mit „**blaue Rahmen**“-Hinweislinks hingewiesen werden. Dies einerseits zum erleichterten Einstieg aber besonders auch als „Erinnerungspunkt“, wenn nach einer bestimmten Zeit nur noch gezielt Module angesteuert werden.

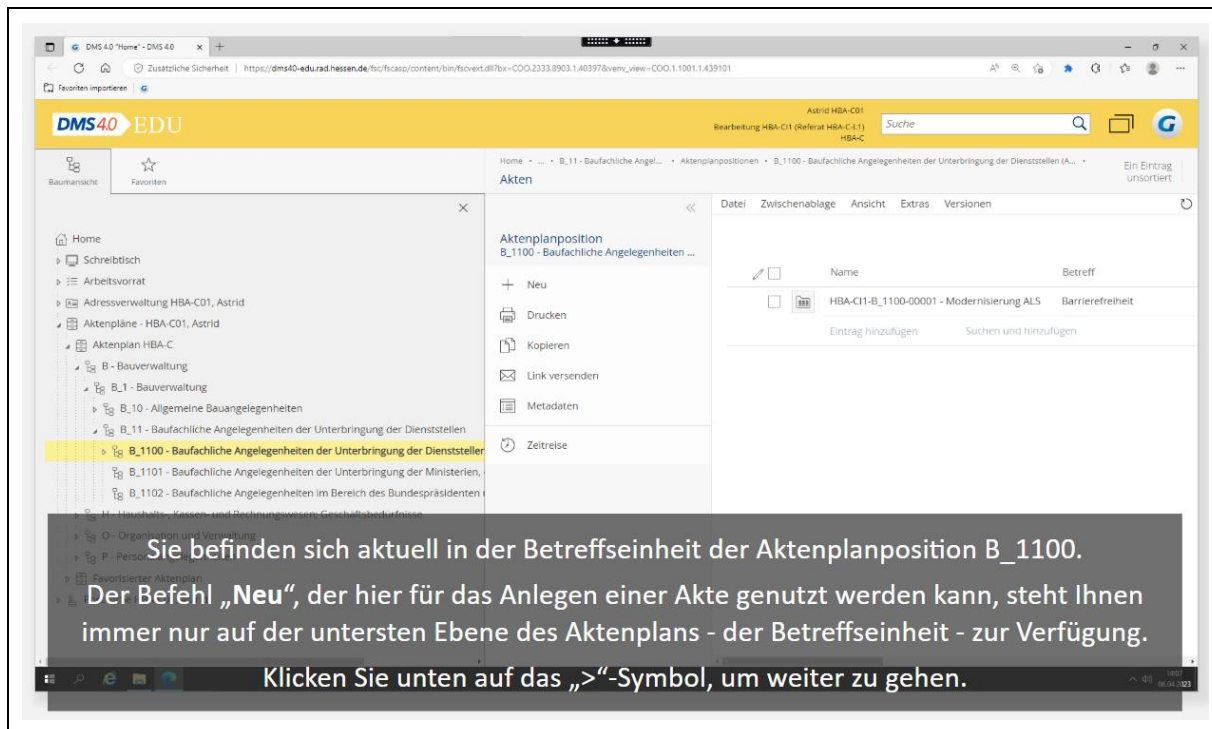
2.3 Modulbereich „Der Aktenplan“

Der Modulbereich besteht aus den folgenden Modulen:

Modulbereich	Modul
3. Der Aktenplan	3.1 Der Aktenplan 3.2 Metadaten von Akte und Vorgang 3.3 Spalteneinstellungen anpassen (optional) 3.4 In Spalten sortieren, filtern, gruppieren (optional)

Dieser Modulbereich ist gut geeignet, das **Thema der „Begrifflichkeiten“** anzusprechen. Zur Gewinnung einer großen Zahl von NuN ist es erforderlich, dass im behördenspezifischen Kontext sehr genau überlegt und reflektiert wird, welche Begrifflichkeiten bei den NuN der eigenen Behörden (a) als bekannt voraussetzt, (b) durch das eLearning-Programm als ausreichend neu eingeführt oder (c) mittels eines geeigneten „Behördenspezifischen Glossars“ proaktiv und begleitend zur Schulung erläutert werden sollten.

In der nachfolgenden Abbildung aus dem Modul „Der Aktenplan“ wird z.B. der Begriff „Betreffseinheit“ verwendet. Dieser beschreibt im „DMS4.0“ die unterste Ebene des Aktenplanes. Nur auf dieser Ebene können neue Akten angelegt werden.



Da der Begriff „Betreffseinheit“ auch mit einem „Betreff“ beim Anlegen einer Akte im „DMS 4.0“ oder gar bei dem Verfassen einer E-Mail in Outlook o.ä. verwechselt werden könnte, wäre dies bspw. ein Begriff, der in ein **schulungsbegleitetes und behördenspezifisches Glossar** Eingang finden könnte, gleiches gilt für „Dokumente versus „Schriftstücke“².

Dabei kann ein solches Glossar z.B. in drei Spalten aufgebaut werden:

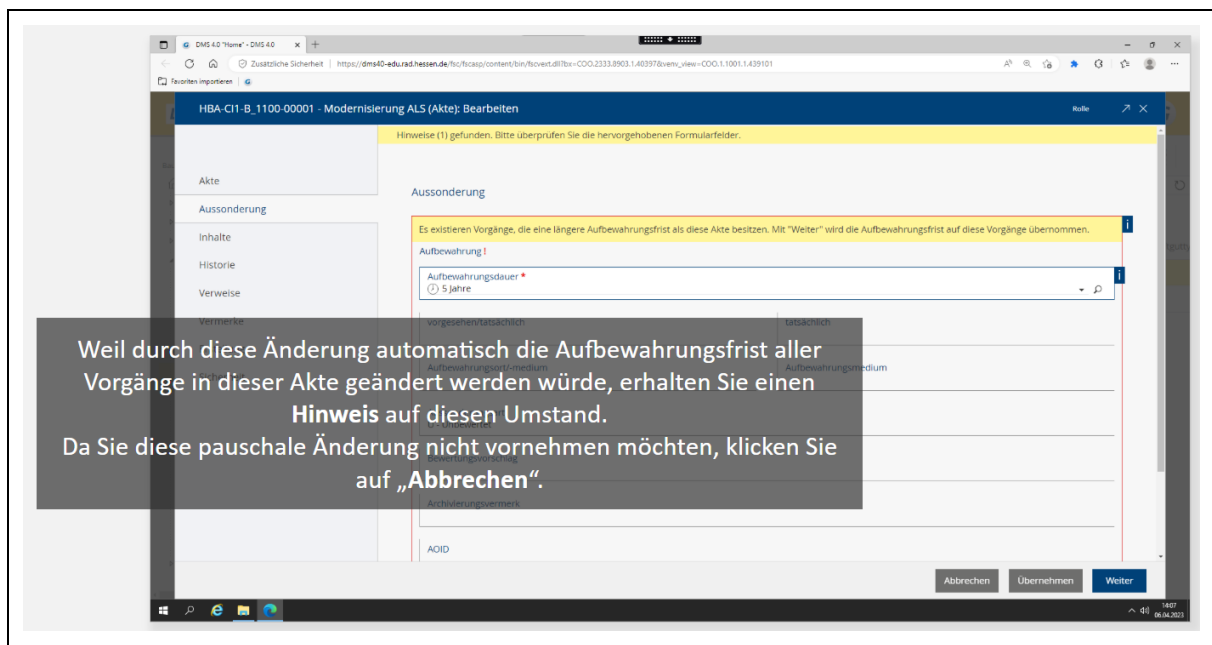
- **Glossarspalte 1:** Begriff aus dem „DMS 4.0“
- **Glossarspalte 2:** Begriff aus dem Umfeld der spezifischen Behörde, der in exakter oder ähnlicher Form in der Behörde bekannt ist und verwendet wird.
- **Glossarspalte 3:** Weitergehende Erläuterungen, z.B. zur Bedeutung des DMS 4.0-Begriffes, wie „Nur auf der Ebene „Betreffseinheit“ können neue Akten angelegt werden“.

² Im DMS 4.0 wird zwischen Dokumenten und Schriftstücken unterschieden, denn Dokumente sind im DMS 4.0 Hüllen, die ein oder mehrere Schriftstücke enthalten können. Weitere Begriffe für das Glossar wären „Brotkrümel-Navigation“ (z.B. aus dem Modul 5.2) oder „Burger-Menü“ (z.B. aus dem Modul 5.3) die sicher einigen NuN nicht geläufig sein werden. Oder auch der Unterschied von „Kenntnisnahme“ und „Mitzeichnung“ im Modul 6.2.; der „Duplikat“ versus „Dublette“ im Modul 10.1, wo bei identischen Kopien, im Gegensatz zur Dublette, die Historie bei der Umprotokollierung mit übernommen wird. Ein weiteres Beispiel ist „löschen“ und „entfernen“, das nur verbirgt, aus dem Modul 13.3.

Wichtig ist zu beachten, dass bei der Frage, ob ein Begriff in das v.g. Glossar aufgenommen werden soll und nicht, ein eher erweiterter Blick eingenommen werden sollte. D.h. eher einen Begriff zu viel als einen zu wenig. Auch aus einem ressourcenrelevanten Aspekt ist dies von Bedeutung: Je besser sich die NuN eigenverantwortlich mit dem eLearning-Programm qualifizieren können, desto weniger sind zentrale Stellen und Ansprechpartner gefordert Verständnisfragen der NuN beantworten zu müssen.

HEz 1: Bei der Durchführung der DMS-eLearning-Schulung soll den NuN ein **schulungsbegleitendes und behördenspezifisches Glossar** zur Verfügung gestellt werden.

Im Modul „Metadaten von Akte und Vorgang“ wird eine Thematik erklärt, die sehr relevant ist für die behördliche Praxis: die Aufbewahrungsfristen. Behörden, die bisher noch nicht mit einem DMS gearbeitet haben, haben möglicherweise noch keine Regelungen, nach denen regelmäßig Akten ausgesondert werden, was den sich daran anschließenden Prozess einleitet. Neben der Regelung von „Dauern“ ist ein weiterer Aspekt relevant, der in der nachstehenden Abbildung hervorgehoben wird:



Im „DMS 4.0“ werden Aufbewahrungsfristen auf alle in der Akte liegenden Vorgänge vererbt. Dies ist besonders wichtig, denn NuN ohne DMS-Erfahrungen verstehen möglicherweise die Begriffe „Akte“ und „Vorgang“ zunächst als Synonyme, da in der analogen Welt dies in der Verwaltungspraxis durchaus verbreitet ist.

HEz 2: Bei der Durchführung der DMS-eLearning-Schulung sollten für die NuN **wichtige Besonderheiten des „DMS 4.0“ in einer Handreichung** zusammengestellt werden. Die v.g Ausführungen zu den Begriffen „Akte“ und „Vorgang“ dienen hier als Beispiel. Hiermit geht auch die Frage der „Vererbung“ einher, was eine entsprechende behördenspezifische Beachtung bei der Aktenplanstrukturierung auf Aktenebene erfordert. Dafür sollten die NuN in der Behörde besonders – *und nicht nur via Glossar* – sensibilisiert werden.

Die erfolgreiche Durchführung des eLearning-Programms „DMS 4.0“ ist keinesfalls trivial und sollte daher auch nicht unterschätzt werden – weder von den späteren NuN noch von den Führungskräften. Ein Absolvieren „nebenbei“ erscheint kaum effizient. Die nachstehende Abbildung zeigt dazu beispielhaft den Selbstcheck zum Modul „3.3 Spalteneinstellungen anpassen (optional)“.

Mit welchen Schritten kopiere ich die Ansichtseinstellungen einer Aktenplanposition?




SCHRITT 1:	Ich markiere den Eintrag, dessen Einstellungen ich ändern möchte, und klicke im Inhaltsbereich auf das Menü Ansicht.
SCHRITT 2:	Ich markiere den Eintrag, dessen Einstellungen ich kopieren möchte, und klicke im Inhaltsbereich auf das Menü Ansicht.
SCHRITT 3:	Aus dem Menü wähle ich den Punkt Spalteneinstellungen und anschließend klicke ich auf den Befehl Kopieren.
SCHRITT 4:	Aus dem Menü wähle ich Spalteneinstellungen und anschließend klicke ich auf den Befehl Einfügen.

PRÜFEN

Die obig geforderte Zuordnung der vier Textboxen in die richtige Reihung zu den Schritten 1 bis 4 setzt nicht nur voraus, dass die Inhalte dieses Moduls erfasst und behalten wurden, sondern auch, dass der Selbstcheck mit der erforderlichen Konzentration durchgeführt wird, da die Sätze doch schon gründlich gelesen werden müssen³.

HEv 3: Es soll begleitend in der (Erst-)Information an die NuN des eLearning-Programms „DMS 4.0“ deutlich darauf hingewiesen werden, dass das Schulungsprogramm umfangreich ist und die NuN sich **ausreichend Zeit und Ruhe** für die Durchführung nehmen sollten. Dieser Hinweis ist *auch an die Führungskräfte zu kommunizieren*, die mit ihren Mitarbeitenden geeignete Zeitfenster für das Schulungsprogramm abstimmen müssen.

Sowohl bei dem allgemeinen eLearning-Programm „DMS 4.0“ als auch bezogen auf behörden-spezifische Konkretisierungen und Ergänzungen ist auszuarbeiten, welche der 46 Module den Führungskräften der Behörde empfohlen werden sollten. Die Tiefe und Breite der Module ist auf spätere **inhaltliche Sachbearbeitungen** ausgerichtet. Führungskräften, die regelmäßig weder Akten im „DMS 4.0“ anlegen noch umfassend bearbeiten ist es kaum zu empfehlen das Schulungsprogramm im vollen Umfang durchzuarbeiten – letztlich bleibt dies aber eine Entscheidung der jeweiligen Behördenleitung.

³ Bei Interesse: Die richtige Lösung hier ist: Schritt 1 = Textbox 2, Schritt 2 = Textbox 3, dann Schritt 3 = Textbox 1 und zuletzt Schritt 4 = Textbox 4.

HE_B 2: Für die Führungskräfte einer Behörde erscheint ein speziell auf diesen Personenkreis ausgerichtetes „Modulpaket“ sinnvoll und notwendig. Darin enthalten sollten besonders solche Tätigkeiten aus dem späteren „DMS 4.0“ sein, die mit den Leitungsaufgaben der **Führungskräfte** unmittelbar korrelieren, wie Recherche-, Auswertungs- oder Freigabefunktionalitäten. Zum System selbst reicht ein grober Überblick.

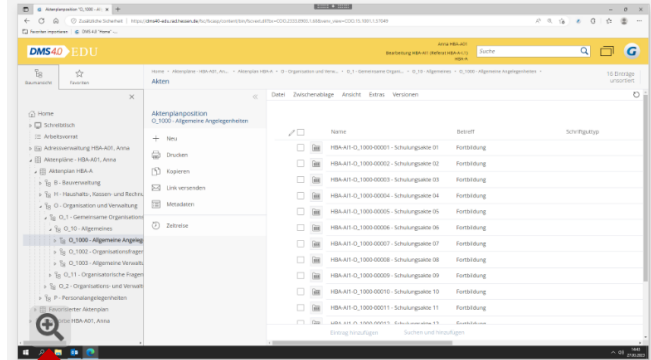
2.4 Modulbereich „Der Akten und Vorgänge“

Der Modulbereich besteht aus den folgenden Modulen:

Modulbereich	Modul
4. Akten und Vorgänge	4.1 Akte anlegen 4.2 Vorgang anlegen 4.3 Favorisierter Aktenplan und Favoriten (optional) 4.4 Vorgang abschließen

HE_V 4: Zum Start der Module ist es hilfreich, die NuN auch als Teil der (Erst-)Information auf **das Zoom-Symbol** hinzuweisen, da ansonsten ggf. der Starttext nicht mit dem linksstehenden Bildschirmausschnitt aus dem „DMS 4.0“-Programm verstanden werden kann, da er regelmäßig schlicht zu klein und damit nicht vollständig lesbar ist. Nach dem Klicken auf das Zoom-Symbol wird der Text von der rechten Seite in einem unteren grauen Kasten mittig des gezoomten Bildes angezeigt. Aber erst nach dem herauszoomen kann im Modul „Weiter“ geklickt werden.

Der nachfolgende Bildausschnitt zeigt beispielhaft die Position des Zoom-Symbols.



Akte erzeugen

Sie befinden sich in der Aktenplanposition „Allgemeine Angelegenheiten“.

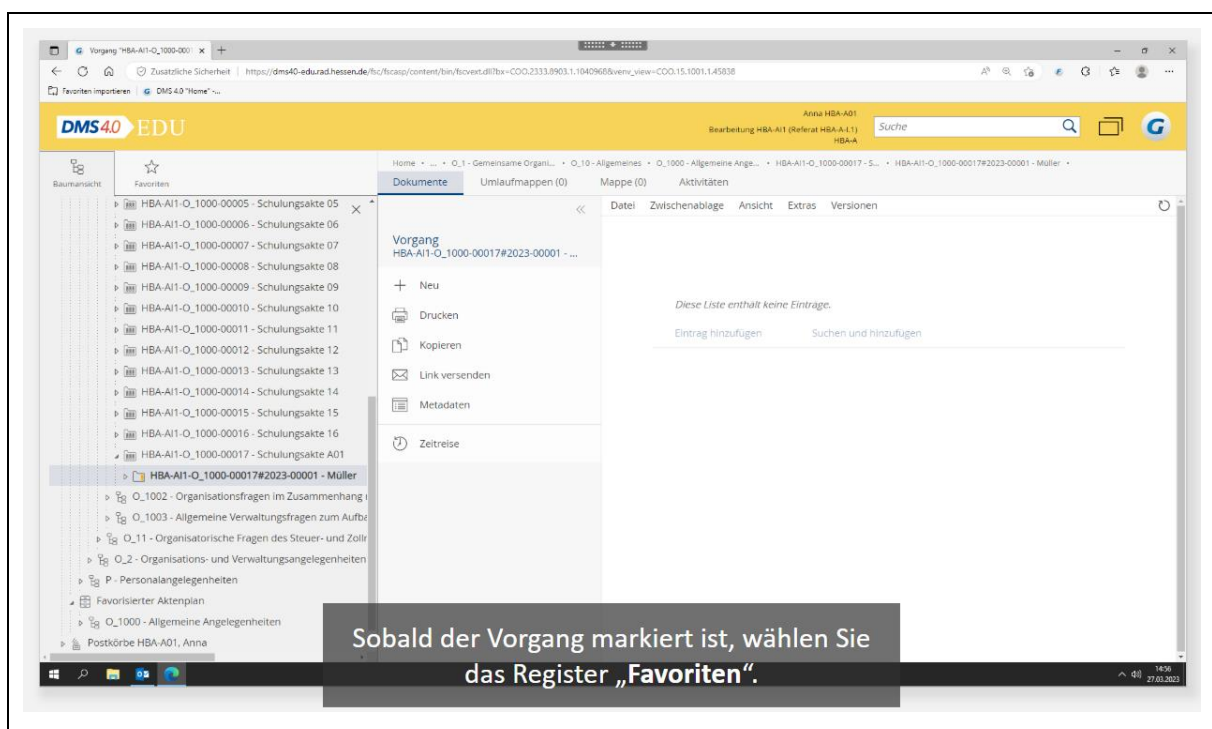
Sie möchten eine neue Akte erzeugen.

Klicken Sie auf WEITER.

Positiv hervorzuheben ist, dass der dritte Baustein einer Modul-Schulung das „Video starten“ grsl. so eingestellt ist, dass NuN bei Bedarf auch direkt kurz vor das Ende des Videos skippen können, so dass diese nicht das ganze Video anzusehen brauchen. Zum Verständnis der jeweiligen Modulinhalte nebst Übungen wird das Video auch nicht zwingend benötigt. Vielleicht kann die Stärke der Videos eher darin gesehen werden, dass bei *späterer* Suche nach einem bestimmten Modulinhalt das Video der erste Einstiegspunkt ist.

HE_B 3: Die NuN sollten begleitend darauf hingewiesen werden, dass es nicht erforderlich ist auch die Videos vollständig anzuschauen. Vielmehr können **die Stärken der Videos** darin gesehen werden, dass bei späterer Suche (nach Durchführung der eLearning-Schulung) nach einem bestimmten Modulinhalt das Video der erste Einstiegspunkt sein kann. Im Ergebnis steht es den NuN frei auch bei der Ersts Schulung alle Videos zu schauen.

Leider zeigt sich auch bei diesem Schulungsprogramm ein Schwachpunkt von eLearning-Angeboten, da es keine Möglichkeit der Nachfrage bietet, wie es bei Präsenzs Schulungen obligatorisch ist. Das nachfolgende Beispiel soll dies illustrieren.



Im Gegensatz zu den Screenshots am Start eines Modells fehlt bei der Inhaltsvermittlung der Module (Stufe 1) grsl. das Zoom-Symbol. Im obigen Beispiel kommen die NuN exemplarisch nur weiter, wenn diese das Feld „Favoriten“ finden und daraufklicken – ein anderes Weiterkommen gibt es nicht⁴.

⁴ Das Feld „Favoriten“ findet sich im Übrigen im oberen linken Bereich, rechts vom Wort „Baumansicht“. Ein weiteres Beispiel findet sich im Modul 6.1, wo manche NuN das Feld „Umlaufmappe (1)“ wohl auch erst auf dem zweiten Blick finden werden.

HEv 5: Die NuN sollten darauf hingewiesen werden, dass manche Aufgabenschritte ggf. **im Einzelfall nicht so schnell zu finden** sind. Umso mehr ist es wichtig, die NuN mit den (Erst-)Informationen darauf hinzuweisen, dass das Durcharbeiten der Schulung Konzentration, Zeit und Geduld erfordert und ggf. auf das Projektteam der Behörde zugegangen werden kann, falls man als NuN irgendwo „hängenbleibt“.

Nicht in allen Selbstchecks am Ende eines Moduls (Stufe 3) werden ausschließlich Inhalte abgefragt, die im Inhaltsteil des Moduls (Stufe 1) und/oder im Übungsteil (Stufe 2) zuvor thematisiert wurde. Auch wenn im folgenden Beispiel der geforderte Transfer überschaubar bleibt, so kann die Tatsache, dass schlichtweg nicht im Modul behandelte Inhalte im Selbstcheck auftauchen, insofern also neu sind, den einen oder anderen NuN verwirren.

Im untenstehenden Beispiel wurde die Frage nach der „Metadatenspalte“ nicht zuvor im Modul in den Stufen 1 und 2 thematisiert, auch nicht im späteren Video (Stufe 3), was selbst, wenn dies im Video der Fall gewesen wäre, für den Selbstcheck zu spät gewesen wäre⁵.

Woran kann man erkennen, dass ein Vorgang abgeschlossen ist?



- ☐ An den abgeschlossenen Workflows.
- ☐ An der leeren Aktivität Lasche.
- ☐ In der Metadatenspalte „Status“ steht der Eintrag „Abgeschlossen“.
- ☐ An dem Symbol mit einem schwarzen Hintergrund und dem Häkchen.
- ☐ Der Vorgang verschwindet aus der Akte.

PRÜFEN

HEb 4: Kein eLearning-Angebot ist perfekt. So kann es in Einzelfällen vorkommen, dass im Selbstcheck zu einem Modul Inhalte abgefragt werden, die **nicht zuvor im Inhaltsteil** des Moduls (Stufe 1) und/oder im Übungsteil (Stufe 2) thematisiert wurden. Auch wenn der geforderte Transfer überschaubar bleibt, so kann die Tatsache, dass schlichtweg nicht im Modul behandelte Inhalte im Selbstcheck auftauchen, insofern also neu sind, den einen oder anderen NuN verwirren. Besonders, wenn mehrere Antworten richtig sind und ein zuvor nicht vermittelter Inhalt Teil der richtigen Antwortgruppe ist. Denn so lange auch dort das „Häkchen“ nicht gesetzt ist, wird der Selbstcheck als falsch angezeigt.

⁵ Die richtige Lösung zum Selbstcheck ist im Übrigen Zeile 3 und 4 im Beispiel. Ein weiteres Beispiel findet sich z.B. im Selbstcheck zum Modul 5.4, wo „nur leere Dokumentenordner“ gelöscht werden können; auch diese richtige Lösung zum Selbstcheck wurde inhaltlich nicht zuvor im Modul eingeführt. Aus dem gleichen Grund sind z.B. die Selbstchecks zum Modul 7.4 und 10.3 auch nicht trivial.

2.5 Modulbereich „Dokumente und Schriftstücke“

Der Modulbereich besteht aus den folgenden Modulen:

Modulbereich	Modul
5. Dokumente und Schriftstücke	5.1 Dokumentimport per Drag&Drop 5.2 Ansicht der Dokumente im Vorgang 5.3 E-Mail Import 5.4 Schriftstück aus Word in DMS speichern 5.5 Dokumentenordner (optional)

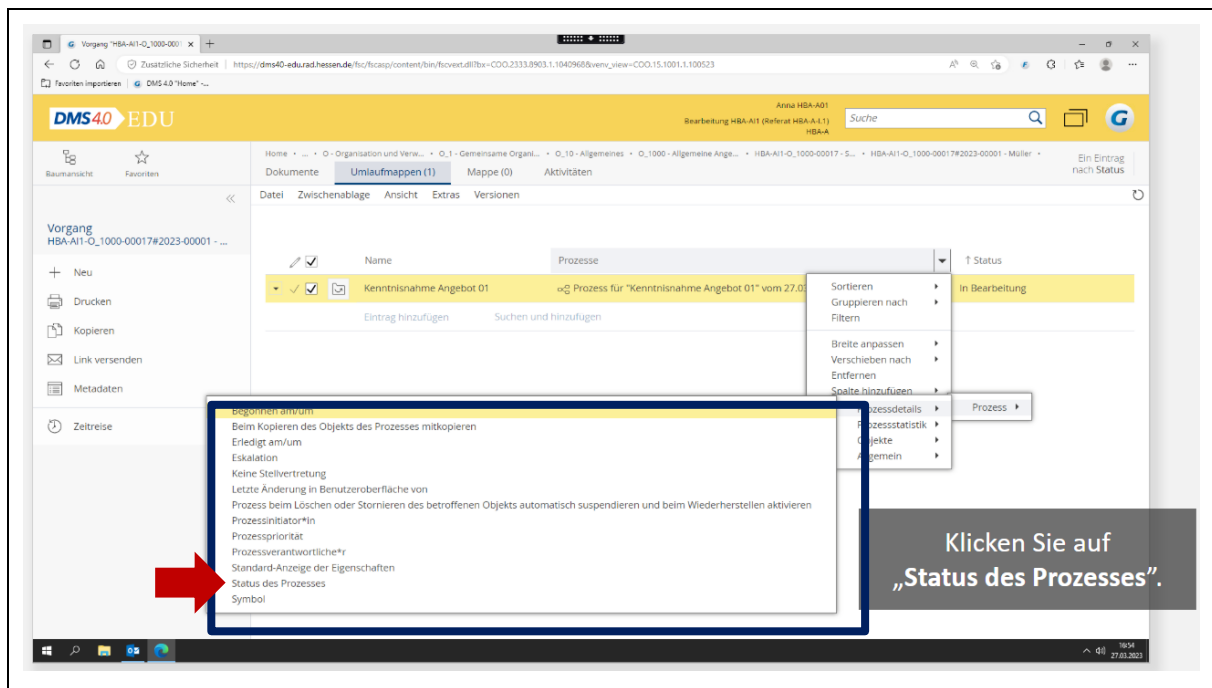
Zu diesem Modulbereich 5 werden, um Wiederholungen zu vermeiden, keine expliziten Empfehlungen ausgesprochen. Gleichsam sind verschiedene Hinweise aus diesem Modulbereich als Beispiele an anderer Stelle dieses Berichtes hinzugefügt worden.

2.6 Modulbereich „Kenntnisnahme eines Eingangs“

Der Modulbereich besteht aus den folgenden Modulen:

Modulbereich	Modul
6. Kenntnisnahme eines Eingangs	6.1 Umlaufmappe erzeugen 6.2 Umlaufmappe verfügen 6.3 Stapelansicht bei Umlaufmappen (optional)

Im Modul 6.3 wird besonders deutlich, vor welchen Herausforderungen die Projektverantwortlichen aus dem behördenspezifischen Kontext bei der „DMS 4.0“-Einführung stehen.



Im blau umrahmten Kasten ist bspw. für die Übung im Modul 6.3 nur die Auswahlmöglichkeit „Status des Prozesses“ relevant (siehe roten Pfeil). Gleichsam werden hier sage und schreibe 13 Auswahlmöglichkeiten an dieser Stelle angezeigt. Systemseitig ist es nun nicht möglich, dass nicht relevante Felder im „DMS 4.0“ im Vorhinein ausgeblendet werden.

Die Herausforderung für die behördenspezifischen Projektverantwortlichen ist es nun, den NuN durch geeignete Handreichungen und typischen Nutzungsfällen, sog. User Cases“, die relevanten Arbeitsschritte und Felder zu vermitteln. Dies einerseits, um effizient später mit dem System zu arbeiten, aber auch andererseits, damit nicht versehentlich an falscher Stelle „geklickt“ wird mit den daraus ggf. resultierenden Konsequenzen. Dieses v.g. Beispiel ist im Übrigen typisch für eine Vielzahl der Kontextmenüs im „DMS 4.0“.

HE_N 1: Die NuN sollten nach der eLearning-Schulung eine geeignete Handreichung erhalten, in der **typische Nutzungsfälle**, sog. User Cases“, die im behördenspezifischen Kontext relevanten Arbeitsschritte vermitteln.

2.7 Modulbereich „Zeichnungslauf“

Der Modulbereich besteht aus den folgenden Modulen:

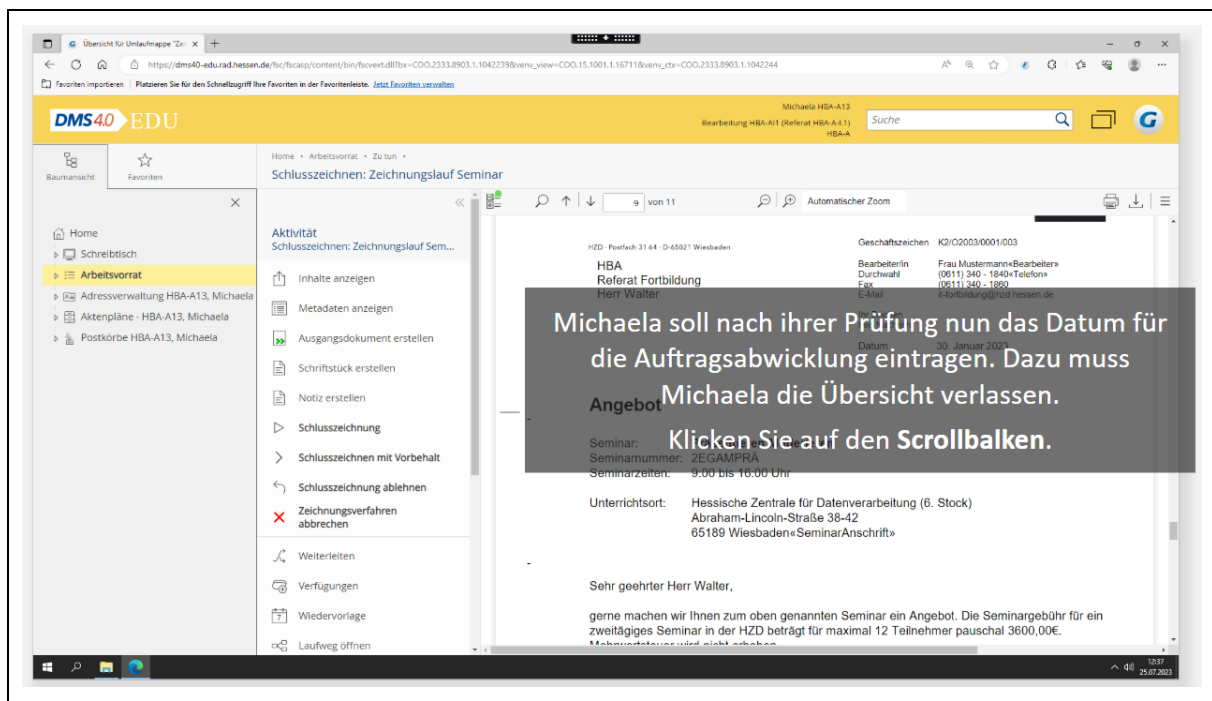
Modulbereich	Modul
7. Zeichnungslauf	7.1 Umlaufmappe mit ergänztem Dokument 7.2 Zeichnungsprozess verfügen 7.3 Zeichnungsprozess erledigen 7.4 Workflow als Vorlage speichern (optional)

	7.5 Workflow ergänzen - Aktivität delegieren (optional) 7.6 Workflow ergänzen – eigene Verfügung (optional) 7.7 Workflow ergänzen - Workflow erweitern (optional)
--	---

Es ist die Regel, dass die Durchführung des eLearning-Programms „DMS 4.0“ und die spätere konkrete DMS-Nutzung im Arbeitsalltag durch die NuN zeitlich auseinanderfallen, ggf. können auch mehrere Monate dazwischen liegen.

Die Projektgruppe einer Behörde sollte sich daher überlegen, wie die NuN auf die praktische Arbeit vorbereitet werden können oder anders formuliert, welche Informationen gleich zu Beginn der Praxisphase proaktiv den NuN an die Hand gegeben werden sollten.

So trivial das nachfolgende Beispiel anmuten kann, so typisch ist es gleichsam auch.



Im Beispiel müssen der NuN im Rahmen der eLearning-Schulung einen Scrollbalken bewegen. Da bisher in diesem Modul (7.3) stets der rechte Scrollbalken bei vergleichbaren Arbeitsschritten gemeint war, liegt es nahe, dass auch hier die NuN den rechten Balken versuchen zu bewegen. Diesmal ist aber der linke Scrollbalken (links-mittig) gemeint.

Nun werden in der Schulung wohl die NuN dies früher oder später erkennen und entdecken, da in der Schulung ansonsten auch kein Weiterkommen ist. In der Praxis können solche Situationen aber leicht zu Nachfragen führen. Besonders für die Projektgruppe ist dies von Bedeutung, da durch geeignete Handreichungen von typischen „User Cases“ der Nachfrageaufwand regelmäßig reduziert bzw. vermieden werden kann. Insofern soll auch an dieser Stelle auf die nachstehende Handlungsempfehlung erneut verwiesen werden:

HE_N 1: Die NuN sollten nach der eLearning-Schulung eine geeignete Handreichung erhalten, in der **typische Nutzungsfälle**, sog. User Cases“, die im behördenspezifischen Kontext relevanten Arbeitsschritte vermitteln.

Die Frage der Änderungen und Fortschreibungen wurde bereits thematisiert. Der nachfolgende textliche Hinweis macht jedoch zudem deutlich, dass Änderungen ggf. nicht so zeitnah in den Schulungsunterlagen umgesetzt werden, wie es durch ein Programmupdate ggf. bereits realisiert ist. Zudem wird im zweiten Bullet Point auch an einen zentralen organisatorischen Aspekt hingewiesen.

Dass einzelne (ggf. mehrere) von durch das DMS-Programm angebotenen Funktionen in einer konkreten Behörde ggf. nicht zulässig sein können, diese gleichsam aber nicht ausblendbar sind, ist möglicherweise eine echte praktische Herausforderung. Insbesondere, wenn das Programm auch diese behördlich nicht zulässigen Arbeitsschritte verarbeitet.

Ergänzende Informationen



- ❑ Während DMS 4.0 nach und nach in der Landesverwaltung ausgerollt wird, wird es auch verändert. Erfahrungen der ersten einführenden Dienststellen können Änderungsanforderungen nach sich ziehen. So ist es auch in diesem Fall: Anstelle des "Vorblattes" in einer Umlaufmappe, in der zunächst der Laufweg aufgelistet wird, ist mittlerweile direkt die Vorschau des Arbeitsdokuments zu sehen. Hier stehen aber auch noch weitere Änderungen an. Diese Lerneinheit wird aktualisiert, sobald ein stabiler Stand der Änderungsumsetzung erreicht ist.
- ❑ Im System und damit auch in der Lerneinheit sind derzeit noch Verfügungen zu sehen, die in manchen Behörden nicht zulässig sind, etwa "Mitzeichnen unter Vorbehalt" Hier ist also organisatorisch zu regeln, welche der angebotenen Verfügungen laut Geschäftsordnung zulässig sind.

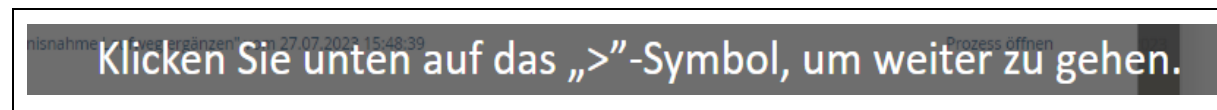
HE_N 2: Soweit Funktionalitäten im DMS-System technisch verfügbar und nutzbar sind, die gleichsam **in einer konkreten Behörde nicht zulässig** sind (also nicht genutzt werden sollen), sollten die NuN explizit darauf hingewiesen werden; je nach Schweregrad der Auswirkungen bei unzulässiger Nutzung per formeller Handreichung oder mittels einer behördlichen Dienst-anweisung.

Gerade zu Beginn einer DMS-Einführung werden selbst einer behördlichen Projektgruppe nicht alle unzulässigen aber nutzbaren Funktionalitäten im DMS-System bekannt sein. Insofern sollten die NuN aufgefordert werden, sich **eng an den „User Cases“ bei der Bearbeitung zu orientieren**. Dies auch mit der Anforderung an die Projektgruppe diese „User Cases“ besonders in der Anfangszeit sehr zeitnah ggf. komplettieren, aktualisieren und/oder erweitern zu müssen.

Gerade in größeren und räumlich verteilten Behörden ist es dabei eine Herausforderung die Handreichungs-Updates an die NuN zeitrichtig zu kommunizieren, dies umso mehr, falls NuN sich eigene „Schulungsmappen“ angelegt werden, da hier zunächst veraltete Unterlagen gegen neue/aktuelle auszutauschen wären.

HEv 6: Eine mehrfach festgestellte *Besonderheit bei Übungsteilen (Stufe 2)* ist es, dass die NuN in der Schulung trotz richtigem Anklicken eines geforderten Feldes nicht in der Übung weitergeleitet werden. Hier ist jeweils **das „>-Symbol** am unteren mittigen Rand der Übungsfolie anzuklicken, um weiterzukommen (darauf wird leider nur einmal zu Beginn der Schulung hingewiesen).

Dem gegenüber wird dieser Hinweis in der Stufe 1 (Thema) regelmäßig eingeblendet (s.u.).



2.8 Modulbereich „Nachverfolgung der Umlaufmappe“

Der Modulbereich besteht aus den folgenden Modulen:

Modulbereich	Modul
8. Nachverfolgung der Umlaufmappe	8.1 Nachverfolgung der Umlaufmappe

Zu diesem Modulbereich 8 werden, um Wiederholungen zu vermeiden, keine expliziten Empfehlungen ausgesprochen.

2.9 Modulbereich „Versand“

Der Modulbereich besteht aus den folgenden Modulen:

Modulbereich	Modul
9. Versand	9.1 Formeller Versand

Beim Versand haben die NuN in der Schulungsumgebung die Möglichkeit Adresse selbständig und individuell einzugeben wie die folgende Abbildung einführt⁶.

⁶ In der nächsten Schulungsfolie können dann die individuellen Angaben eingegeben werden.

Die unterschiedlichen Auswirkungen der Erstellung von „Duplikaten“, „identischen Kopien“ und „Dubletten“ sind nicht trivial und damit auch fehleranfällig in der täglichen Arbeit. Im Modul 10.2 werden diese thematisiert. Zum Abschluss dieses Moduls kommt dazu noch der folgende Hinweistext.

Ergänzende Informationen



- ❑ Über „Duplikat“ erzeugen Sie eine Kopie eines Dokuments und können dabei auswählen, welche Schriftstücke in das neue Dokument übernommen werden sollen. Vermerke, Verfügungen etc. werden beim Duplikat nicht übernommen.
- ❑ Auch über „Identische Kopie“ erzeugen Sie eine Kopie. Hier werden immer alle Schriftstücke des Dokuments kopiert. Ebenso werden Vermerke und Verfügungen kopiert.
- ❑ Bei einer identischen Kopie finden Sie sowohl in den Metadaten des Ursprungsdokuments, als auch in den Metadaten der identischen Kopie unter „Verweise“ Informationen zum jeweiligen Gegenstück. Bei Duplikaten entfällt diese Information.

HE_N 4: Für eine Behörde stellt sich die Frage, wie das **Themenfeld „Duplikate“, „identische Kopien“ und „Dubletten“** geregelt werden soll. Da die Auswirkungen, z.B. auf die Historie, relevant und unterschiedlich sind, wäre denkbar, dass solche Arbeiten nicht von allen Bearbeitenden in der Praxis erfolgen. Zu beachten ist hierbei, dass jedwede Zentralisierung auch mit Ressourcenbindung, Arbeitsverlagerung und ggf. Zeitverzug einhergeht.

Eine nützliche Funktion im „DMS 4.0“ ist das Versionieren, das in der Schulung im Modul 10.5 beschrieben wird. Es überrascht, dass dieses Modul als „optional“ eingestuft wird.

Die Anwendung Word öffnet sich. Rechts oben wird Ihnen die **erste Version** angezeigt. Darunter die **aktuelle Version**. In der Mitte werden die **Unterschiede** an einem **Vergleichsdokument** angezeigt. Über die Anzeige der **Markups** können Sie diese Anzeige anpassen. Auf der linken Seite sehen Sie eine **Auflistung der Überarbeitung**. Hier kommen also die bekannten Word-Funktionalitäten ins Spiel.

Klicken Sie unten auf das „>“-Symbol, um weiter zu gehen.

Der Vergleich unterschiedlicher Versionen ist jedoch aus der langjährigen Erfahrung des Verfassers immer wieder in der DMS-Verwaltungspraxis von Relevanz, so dass allen NuN über diese Funktionalität im Rahmen der Schulung informiert werden sollten.

HE_N 5: Unterschiedliche **Versionen können im „DMS 4.0“ miteinander** verglichen werden. Der Begriff für die Funktionalität lautet im „DMS 4.0“: versionieren. Aufgrund der praktischen Relevanz sollten NuN über diese Möglichkeit besonders (und nicht optional) informiert werden.

2.11 Modulbereich „Wiedervorlage“

Der Modulbereich besteht aus den folgenden Modulen:

Modulbereich	Modul
11. Wiedervorlage	11.1 Wiedervorlage anlegen und erledigen 11.2 Wiedervorlage vorzeitig erledigen (optional) 11.3 Wiedervorlage für andere

Zu diesem Modulbereich 11 werden, um Wiederholungen zu vermeiden, keine expliziten Empfehlungen ausgesprochen.

2.12 Modulbereich „Stellvertretung“

Der Modulbereich besteht aus den folgenden Modulen:

Modulbereich	Modul
12. Stellvertretung	12.1 Stellvertretung (Standard) einrichten 12.2 Dezidierte Stellvertretung einrichten 12.3 Stellvertretung einnehmen

Zu diesem Modulbereich 12 werden, um Wiederholungen zu vermeiden, keine expliziten Empfehlungen ausgesprochen.

2.13 Modulbereich „Suche“

Der Modulbereich besteht aus den folgenden Modulen:

Modulbereich	Modul
13. Suche	13.1 Volltextrecherche 13.2 Metadatensuche 13.3 Suchmuster und Suchordner (optional)

Zu diesem Modulbereich 13 werden, um Wiederholungen zu vermeiden, keine expliziten Empfehlungen ausgesprochen. Gleichsam sind verschiedene Hinweise aus diesem Modulbereich als Beispiele an anderer Stelle dieses Berichtes hinzugefügt worden.

2.14 Modulbereich „Drucken“

Der Modulbereich besteht aus den folgenden Modulen:

Modulbereich	Modul
14. Drucken	14.1 Drucken eines Dokuments (optional) 14.2 Drucken ganzer Akten (optional)

Zu diesem Modulbereich 14 werden, um Wiederholungen zu vermeiden, keine expliziten Empfehlungen ausgesprochen.

2.15 Modulbereich „Postkorb“

Der Modulbereich besteht aus den folgenden Modulen:

Modulbereich	Modul
15. Postkorb	15.1 Postkorb (optional)

Bei diesem Modulbereich 15 ist die Relevanz davon abhängig, ob in einer Behörde Postkörbe eingerichtet werden sollen/können oder nicht (siehe Screenshot).

Postkörbe sind eine Möglichkeit im DMS Posteingänge zu verwalten. Es hängt von der Konfiguration Ihrer Dienststelle ab, ob Ihnen ein Postkorb zur Verfügung steht.

Anwender:innen können Zugriff auf einen oder mehrere Postkörbe haben. Postkörbe können dabei sowohl für Anwender:innen als auch für Organisationseinheiten angelegt werden.

HE_N 6: Da im Schulungsmodul 15.1 explizit der Hinweis gegeben wird, dass die Möglichkeit der **Nutzung von Postkörben** für die Organisation von Eingangsdokumenten von der Konfiguration der jeweiligen Dienststelle abhängt, sollten NuN über die behördenspezifische Entscheidung proaktiv in Kenntnis gesetzt werden.

HE_V 7: Im Weiteren sollte besonders darauf hingewiesen werden, dass im Modulbereich 15 (Postkorb) auch die **Registrierung von Eingangsdokumenten** nebst Zuordnung zu einem Vorgang beschrieben wird. Dies ist sicher für die meisten Behörden von hohem Interesse, also eher ein Pflichtmodul als – wie ausgewiesen ein optionales – ; zumal „Registraturrolle“ dort auch noch Thema ist.

3. Handlungsempfehlungen

In diesem Kapitel werden die Handlungsempfehlungen aus dieser Ausarbeitung noch einmal zusammenfassend und in gegliederter Form wiedergegeben:

Handlungsempfehlung	Abschnitt im Bericht
I. Begleitende Empfehlungen	
HE_B 1: Die Menge der Modulangebote umfasste im Berichtszeitraum 46 Module verteilt auf 15 Modulbereiche . Es wird empfohlen, den Nutzer:innen und Nutzern (NuN) darüber begleitend <i>eine Übersicht an die Hand</i> zu geben. In dieser Übersicht kann dann unten dem passenden Modul auch <i>auf behördenspezifische Aspekte hingewiesen</i> und auf weitergehende Dokumente und/oder Erklärvideos verlinkt werden. Den NuN sollte <i>empfohlen werden, <u>alle</u> 46 Module zu</i>	Kapitel 2

<i>absolvieren</i> , da die Frage, ob ein Modul optional ist oder nicht ⁷ , nur bereichsspezifisch beantwortbar ist.	
HE_B 2: Für die Führungskräfte einer Behörde erscheint ein speziell auf diesen Personenkreis ausgerichtetes „Modulpaket“ sinnvoll und notwendig. Darin enthalten sollten besonders solche Tätigkeiten aus dem späteren „DMS 4.0“ sein, die mit den Leitungsaufgaben der Führungskräfte unmittelbar korrelieren werden, wie Recherche-, Auswertungs- oder Freigabefunktionalitäten. Zum System selbst reicht ein grober Überblick.	Abschnitt 2.3
HE_B 3: Die NuN sollten begleitend darauf hingewiesen werden, dass es nicht erforderlich ist auch die Videos vollständig anzuschauen. Vielmehr können die Stärken der Videos darin gesehen werden, dass bei späterer Suche (nach Durchführung der eLearning-Schulung) nach einem bestimmten Modulinhalt das Video der erste Einstiegspunkt sein kann. Im Ergebnis steht es den NuN frei auch bei der Ersts Schulung alle Videos zu schauen.	Abschnitt 2.4
HE_B 4: Kein eLearning-Angebot ist perfekt. So kann es in Einzelfällen vorkommen, dass im Selbstcheck zu einem Modul Inhalte abgefragt werden, die nicht zuvor im Inhaltsteil des Moduls (Stufe 1) und/oder im Übungsteil (Stufe 2) thematisiert wurden. Auch wenn der geforderte Transfer überschaubar bleibt, so kann die Tatsache, dass schlichtweg nicht im Modul behandelte Inhalte im Selbstcheck auftauchen, insofern also neu sind, den einen oder anderen NuN verwirren. Besonders, wenn mehrere Antworten richtig sind und ein zuvor nicht vermittelter Inhalt Teil der richtigen Antwortgruppe ist. Denn so lange auch dort das „Häkchen“ nicht gesetzt ist, wird der Selbstcheck als falsch angezeigt.	Abschnitt 2.4
II. Vorgelagerte Empfehlungen	
HE_V 1: Es soll in der (Erst-)Information an die Nutzerinnen und Nutzer des eLearning-Programm „DMS 4.0“ darauf hingewiesen werden, dass <i>alle 3-6 Monate</i> (den Zeitraum kann die Projektgruppe in der Behörde festlegen) das Schulungsprogramm erneut aufgerufen werden sollte, um nach Neuerungen zu schauen. Alternativ kann dies <i>auch von zentraler Stelle übernommen</i> werden, die die NuN über mögliche Neuerungen informiert. Dies hätte den Vorteil, dass bereits in dieser Information an die NuN darauf hingewiesen werden	Kapitel 2

⁷ Besonders die Module 7.4 bis 7.7 (Workflows) sind wichtige Funktionalitäten, die bekannt sein sollten. Alle v.g. vier Module sind gleichsam als „optional“ gekennzeichnet.

könnte, ob und in welcher Form Neuerungen ggf. relevant vor Ort sind.	
HEv 2: Es soll begleitend in der (Erst-)Information an die NuN des eLearning-Programm „DMS 4.0“ auf die grauen „ Textboxen “ mit den „ blaue Rahmen “-Hinweislinks hingewiesen werden. Dies einerseits zum erleichterten Einstieg aber besonders auch als „Erinnerungspunkt“, wenn nach einer bestimmten Zeit nur noch gezielt Module angesteuert werden.	Abschnitt 2.2
HEv 3: Es soll begleitend in der (Erst-)Information an die NuN des eLearning-Programm „DMS 4.0“ deutlich darauf hingewiesen werden, dass das Schulungsprogramm umfangreich ist und die NuN sich ausreichend Zeit und Ruhe für die Durchführung nehmen sollten. Dieser Hinweis ist <i>auch an die Führungskräfte zu kommunizieren</i> , die mit ihren Mitarbeitenden geeignete Zeitfenster für das Schulungsprogramm abstimmen müssen.	Abschnitt 2.3
HEv 4: Zum Start der Module ist es hilfreich, die NuN auch als Teil der (Erst-)Information auf das Zoom-Symbol hinzuweisen, da ansonsten ggf. der Starttext nicht mit dem linksstehenden Bildschirmausschnitt aus dem „DMS 4.0“-Programm verstanden werden kann, da er regelmäßig schlicht zu klein und damit nicht vollständig lesbar ist. Nach dem Klicken auf das Zoom-Symbol wird der Text von der rechten Seite in einem unteren grauen Kasten mittig des gezoomten Bildes angezeigt. Aber erst nach dem herauszoomen kann im Modul „Weiter“ geklickt werden.	Abschnitt 2.4
HEv 5: Die NuN sollten darauf hingewiesen werden, dass manche Aufgabenschritte ggf. im Einzelfall nicht so schnell zu finden sind. Umso mehr ist es wichtig, die NuN mit den (Erst-)Informationen darauf hinzuweisen, dass das Durcharbeiten der Schulung Konzentration, Zeit und Geduld erfordert und ggf. auf das Projektteam der Behörde zugegangen werden kann, falls man als NuN irgendwo „hängen bleibt“.	Abschnitt 2.4
HEv 6: Eine mehrfach festgestellte <i>Besonderheit bei Übungsteilen (Stufe 2)</i> ist es, dass die NuN in der Schulung trotz richtigem Anklicken eines geforderten Feldes nicht in der Übung weitergeleitet werden. Hier ist jeweils das „>-Symbol am unteren mittigen Rand der Übungsfolie anzuklicken, um weiterzukommen (darauf wird leider nur einmal zu Beginn der Schulung hingewiesen).	Abschnitt 2.7

HE_V 7: Im Weiteren sollte besonders darauf hingewiesen werden, dass im Modulbereich 15 (Postkorb) auch die Registrierung von Eingangsdokumenten nebst Zuordnung zu einem Vorgang beschrieben wird. Dies ist sicher für die meisten Behörden von hohem Interesse, also eher ein Pflichtmodul als – wie ausgewiesen ein optionales; zumal „Registraturrolle“ dort auch noch Thema ist.	Abschnitt 2.15
III. Zwischengelagerte Empfehlungen	
HE_Z 1: Bei der Durchführung der DMS-eLearning-Schulung soll den NuN ein schulungsbegleitetes und behördenspezifisches Glossar zur Verfügung gestellt werden.	Abschnitt 2.3
HE_Z 2: Bei der Durchführung der DMS-eLearning-Schulung sollten für die NuN wichtige Besonderheiten des „DMS 4.0“ in einer Handreichung zusammengestellt werden. Die v.g Ausführungen zu den Begriffen „Akte“ und „Vorgang“ dienen hier als Beispiel. Hiermit geht auch die Frage der „Vererbung“ einher, was eine entsprechende behördenspezifische Beachtung bei der Aktenplanstrukturierung auf Aktenebene erfordert. Dafür sollten die NuN in der Behörde besonders – <i>und nicht nur via Glossar</i> – sensibilisiert werden.	Abschnitt 2.3
IV. Nachgelagerte Empfehlungen	
HE_N 1: Die NuN sollten nach der eLearning-Schulung eine geeignete Handreichung erhalten, in der typische Nutzungsfälle, sog. User Cases“, die im behördenspezifischen Kontext relevanten Arbeitsschritte vermitteln.	Abschnitt 2.6 (auch Abschnitt 2.7)
HE_N 2: Soweit Funktionalitäten im DMS-System technisch verfügbar und nutzbar sind, die gleichsam in einer konkreten Behörde nicht zulässig sind, sollten die NuN explizit darauf hingewiesen werden; je nach Schweregrad der Auswirkungen bei unzulässiger Nutzung auch mittels einer Dienstanweisung.	Abschnitt 2.7
HE_N 3: Die Eingabe von (Firmen-)Namen, Anschriften, E-Mail-Adressen o.ä., bspw. für den Versand eines Ausgangsdokumentes, sollten zentral für eine Behörde angelegt werden, um individuelle Fehler bei der Eingabe zu vermeiden. Zudem stehen Aktualisierungen dann unmittelbar allen NuN im System zur Verfügung.	Abschnitt 2.9

HE_N 4: Für eine Behörde stellt sich die Frage, wie das Themenfeld „Duplikate“, „identische Kopien“ und „Dubletten“ geregelt werden soll. Da die Auswirkungen, z.B. auf die Historie, relevant und unterschiedlich sind, wäre denkbar, dass solche Arbeiten nicht von allen Bearbeitenden in der Praxis erfolgen sollen. Zu beachten ist, dass jedwede Zentralisierung auch mit Ressourcenbindung, Arbeitsverlagerung und Zeitverzug einhergeht.	Abschnitt 2.10
HE_N 5: Unterschiedliche Versionen können im „DMS 4.0“ miteinander verglichen werden. Der Begriff für die Funktionalität lautet im „DMS 4.0“: versionieren. Aufgrund der praktischen Relevanz sollten NuN über diese Möglichkeit beson. informiert werden.	Abschnitt 2.10
HE_N 6: Da im Schulungsmodul 15.1 explizit der Hinweis gegeben wird, dass die Möglichkeit der Nutzung von Postkörben für die Organisation von Eingangsdokumenten von der Konfiguration der jeweiligen Dienststelle abhängt, sollten NuN über die behördenspezifische Entscheidung proaktiv in Kenntnis gesetzt werden.	Abschnitt 2.15

4. Abschließende Bemerkungen

Das eLearning-Programm „DMS 4.0“ ist zusammengefasst positiv zu bewerten. Hinweise und Empfehlungen in diesem Bericht haben gleichsam das Ziel, die Programminhalte möglichst effektiv in ein behördenspezifisches Schulungskonzept integrieren zu können und zudem die eine oder andere praxisrelevante Impulsgebung im Weiteren zu geben.

Denn die Akzeptanz der Nutzerinnen und Nutzer (NuN) eines DMS hängt auch maßgeblich davon ab, wie die NuN erstmals mit dem neuen System in Berührung kommen – und das eLearning-Programm „DMS 4.0“ ist einer der ersten, wenn nicht gar der erste, Berührungspunkt von zukünftigen NuN des „DMS 4.0“.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass

- „ein Glossar“,
- „eine Handreichung für NuN mit (a) User Cases und (b) wichtigen Besonderheiten des „DMS 4.0““ sowie
- ein spezifisches „Führungsschulungspaket“

das individuelle Schulungskonzept einer Behörde maßgeblich bereichern und unterstützen kann. Gerne steht der Verfasser Interessierten aus der Verwaltungspraxis für weitere Informationen sowie der wissenschaftlichen Community zum fachlichen Diskurs zur Verfügung.