

Förderung der Nachhaltigkeit durch digitale Archivierung im Londoner Stadtbezirk Islington



„Es schafft natürlich Probleme, wenn eine Akte verlegt wird. Elektronischer Zugang gibt uns und unseren Pächtern schnellen Zugriff auf Informationen, ohne dass die physische Sicherheit des Originaldokumentes gefährdet wird.“

– Doug Goldring
Director of Operations for
Homes for Islington
London Borough of Islington

Hintergrund

Islington ist einer der inneren Stadtbezirke Londons und von starken Gegensätzen geprägt. 55 % der Bevölkerung leben in Sozialwohnungen, unweit von wohlhabenden Besitzern von Häusern, die mehrere Millionen Pfund wert sind. Um die „digitale Kluft“ zu überbrücken, hat Islington drahtlosen Internetzugang geschaffen und probiert in einem Pilotprojekt einen eigenen TV-Dienst aus, damit die Bürger über ihr Fernsehgerät auf kommunale Dienstleistungen zugreifen können.

Die Herausforderung

Die Erbringung von Dienstleistungen online erfordert eine Veränderung der Arbeitsweise. Die IT- und Technologie-Abteilung der Stadtverwaltung, die Technology Solutions Group (TSG), weist den Weg bei organisatorischen Veränderungen für mehrere Projekte, die auf die Maximierung vorhandener Ressourcen und Verbesserung der Dienstleistungen abzielen, sowie auf die Schaffung einer dynamischeren, zweckmäßigeren und flexibleren Arbeitsumgebung für das Personal.

Nach Rechnung der TSG könnte die Stadtverwaltung durch Verringerung ihrer Bürofläche bedeutende Einsparungen erzielen. Nach einer vorsichtigen Schätzung kostet die Aufrechterhaltung eines Schreibtischplatzes in diesem Teil Londons etwa 6.000 £ pro Jahr, und dieses Geld könnte sinnvoller für Bürgerdienste genutzt werden.

Durch Einführung von drahtlosem Netzwerkzugang und flexiblem Arbeiten an wechselnden Schreibtischen (Hot Desking), zu Hause oder unterwegs hat TSG die Anzahl der Mitarbeiter pro Quadratmeter in den letzten drei Jahren

verdoppelt. Gegenwärtig verfügt die Gruppe über 110 Mitarbeiter mit Arbeitsplätzen in Büroräumen, in denen ursprünglich 65 Mitarbeiter untergebracht waren.

Die Lösung

Ein Problem, das ausgeräumt werden musste, war die Abhängigkeit von Papierdokumenten. Das Arbeiten zu Hause war problematisch, da die Mitarbeiter Zugang zu zentral verwahrten, dicken Akten benötigten, die teure Bürofläche in Anspruch nahmen.

Die Stadtverwaltung beschloss, ein Modell des papierlosen Arbeitens auszuprobieren. Sie entschied sich für die webbasierte ECM-Software (Enterprise Content Management) DocuShare® von Xerox, die von dem langjährigen Outsourcing-Partner der Kommune, Xerox, installiert wurde und verwaltet wird. Die Stadt ersetzte auch einzelne Desktopdrucker durch Multifunktionsgeräte von Xerox®, mit denen kopiert, gedruckt und gescannt werden kann.

Die erste Phase der DocuShare-Installation wurde als Pilotprojekt im Studentenförderungsamt der Stadt eingeführt und umfasste das Scannen und Archivieren von 350.000 Seiten, die nun von den Mitarbeitern online durchsucht und abgerufen werden können.

Im Sommer 2007 waren auf DocuShare-Servern ungefähr 1,2 Millionen Dokumente gespeichert, vom einseitigen Brief bis zu 100-seitigen Pachtverträgen. Zu den gespeicherten Dokumenten gehören Dinge wie Indizes von Geburts-, Heirats- und Sterberegistern, Bußgeldeinsprüche, Mieterakten und Kommunalsteuerakten.

Elektronische und gedruckte Unterlagen werden täglich direkt vom Desktop des Benutzers durch zentrales Scannen von lokalen Multifunktionsgeräten aus geladen. Die Stadt rechnet bis Ende 2007 mit 500 aktiven DocuShare-Benutzern.

Es ist für die Stadt unerlässlich, dass Informationen schnell und effizient abgerufen werden können, um das britische Informationsfreiheitsgesetz (UK Freedom of Information Act) einhalten zu können. Dieses Gesetz trat am 1. Januar 2005 in Kraft und gibt jedermann das Recht, Einsicht in von einer öffentlichen Stelle gehaltene Informationen anzufordern. Behörden müssen der Anforderung nachkommen und die Informationen innerhalb von 20 Arbeitstagen verfügbar machen.

Die TSG-Mitarbeiter sollen Dokumente zum Speichern in DocuShare® scannen und mit der leistungsfähigen Suchfunktion von DocuShare elektronisch abrufen. Durch schnelles Abrufen online können Bürger, die unter dem Informationsfreiheitsgesetz Dokumente anfordern, viel schneller bedient werden – die Bearbeitungszeit wurde in manchen Fällen von Wochen auf Tage verkürzt.

Die Ergebnisse

Mit DocuShare hat die Stadtverwaltung von Islington ein erfolgreiches Modell für rationelles, papierloses Arbeiten geschaffen, das nun in jeder ihrer zehn Abteilungen eingeführt werden kann und messbaren finanziellen, ökologischen und sozialen Nutzen bringt.

Papierloses Arbeiten hat der Stadt bereits Hunderttausende von Pfund gespart und enorme Papiermengen aus dem Betrieb eliminiert. Es wird geschätzt, dass die digitale Archivierung von 250.000 Seiten 12 Quadratmeter Fläche spart, die jährlich 2.400 £ kosten. Und das Ausdrucken von Dokumenten kostet auf einem Multifunktionsgerät nur einen Penny pro Seite, im Vergleich zu 11 Pence auf einem persönlichen Drucker. Dadurch konnte die Stadt im Jahr 2007 8 Millionen £ sparen, und folglich ist die Kommunalsteuer in Islington eine der niedrigsten im Vergleich zu anderen Londoner Stadtbezirken.

Die Möglichkeit, dass mehrere Mitarbeiter gleichzeitig mit einer Akte arbeiten können, verbessert die Effizienz und den Entscheidungsprozess in den Verwaltungsteams. Sie macht auch die Konsolidierung von Teams

einfacher und ermöglicht weitere Rationalisierung der Arbeitsabläufe im Bemühen um besseren Service. Und das Risiko, dass Dokumente falsch abgelegt werden oder Akten verloren gehen oder versehentlich zerstört werden, ist dank der Datensicherungs- und Business-Continuity-Protokolle gleich null.

Die digitale Archivierung bringt auch bedeutende Vorteile für die Umwelt, denn es wird weniger gedruckt und somit Papier und Energie gespart. Mitarbeiter, die zu Hause arbeiten, tragen auch zur Reduzierung von Verkehrsstaus und Schadstoffausstoß bei und helfen der Stadt bei der Erreichung ihrer „grünen“ Ziele.

Die Möglichkeiten, die sich durch papierloses Arbeiten ergeben, bringen auch sichtbare soziale Vorteile für das Gemeinwesen. Die Stadt hofft, dass durch flexiblere Arbeitsweisen, unterstützt durch elektronisches Dokumentenmanagement, neue Arbeitsplätze für die Bürger des Stadtbezirks geschaffen werden, besonders für Leute, die nicht in ein Büro fahren können. Sie können nun ebenfalls eingestellt, geschult und zuhause mit der erforderlichen Ausrüstung ausgestattet werden.

Die Stadt plant auch den Aufbau engerer Beziehungen zu ihren Bürgern und lokalen Firmen, indem sie öffentlichen, durch Anmeldung gesicherten Internetzugang zu modernen Dokumentenmanagementservices über das drahtlose Netzwerk bereitstellt.

Zukunftsaussichten

Die Stadtverwaltung wird zu einem der bedeutendsten DocuShare-Benutzer in Großbritannien werden, wenn sie die Dokumentenumwandlung nach und nach in ihren zehn Abteilungen einführt. Langfristig soll die enorme Menge an Dokumenten, die bei der Stadtverwaltung archiviert sind, in durchsuchbare, digitale Dokumente umgewandelt werden, was rationelles Arbeiten in allen Abteilungen und nachhaltige Verbesserungen beim Dienst am Bürger ermöglicht. Und mit einem digitalen Archiv historischer Dokumente aus allen Bereichen der Stadtverwaltung, auf die von überall in Islington problemlos über ein drahtloses IP-Netzwerk zugegriffen werden kann, wird Islington noch höhere Leistungsstandards setzen und seinen Bürgern neue, innovative Dienstleistungen anbieten können.

Überblick Fallstudie

Die Herausforderung

- Ein Schreibtisch in London kostete die Stadt Islington etwa 6.000 £, und dieses Geld könnte sinnvoller für Bürgerdienste ausgegeben werden
- Um flexibleres Arbeiten zu ermöglichen, wollte die Stadt die Abhängigkeit von zentral verwahrten Papierakten verringern
- Das britische Informationsfreiheitsgesetz verlangt, dass die Stadt öffentliche Informationen auf Anfrage innerhalb von 20 Tagen verfügbar machen muss

Die Lösung

- Implementierung und fortlaufende Pflege der webbasierten ECM-Software DocuShare von Xerox mit Datensicherungs- und Business-Continuity-Protokollen
- Ersetzen einzelner Desktopdrucker durch Multifunktions von Xerox®

Die Ergebnisse

- 500 aktive ECM-Benutzer und über 1,2 Millionen Dokumente auf DocuShare-Servern bis Ende 2007
- Jährliche Einsparungen von Hunderttausenden von Pfund durch Eliminierung riesiger Mengen von Papier und effizientere Prozesse
- Verbesserte Servicequalität, bei der das Risiko von Ablagefehlern, der Verlust oder das versehentliche Zerstören gescannter Unterlagen gleich null ist
- Vorteile für die Umwelt durch weniger Papier- und Energieverbrauch sowie weniger Autofahrten

Über Xerox. Die Xerox Corporation ist ein weltweit führender Anbieter von Serviceleistungen für Geschäftsprozesse, Informationstechnik und Dokumenten-Outsourcing. Durch den Einsatz maßgeschneiderter Services zur optimalen Verwaltung und Abwicklung dokumentenbasierter und dokumentenintensiver Prozesse helfen wir unseren Kunden Kosten zu senken und gleichzeitig die Effizienz der Prozesse zu steigern sowie Wettbewerbsvorteile zu realisieren. Wir machen den Weg frei, damit Sie sich auf das konzentrieren können, was Sie am besten können: Ihr eigentliches Geschäft.

Nähere Informationen darüber, wie wir Sie unterstützen können, erhalten Sie unter www.xerox.de/services.

