



Bild: daskleineatelier / Fotolia.com

# SCHULUNGSKONZEPT

Stand: 25.06.2021

Version: V111V

# Schulungskonzept

1.	Dokumentationshinweise.....	4
1.1	Arbeitsgruppe.....	4
1.2	Hinweise zur neuen Version .....	4
2.	Einleitung .....	5
3.	Rahmenbedingungen .....	7
3.1	Rechtliche Vorgaben .....	7
3.2	Finanzieller Rahmen .....	7
3.3	Zeitlicher Rahmen .....	7
4.	Schulungsteilnehmer.....	9
4.1	Rollen / Anwendergruppen .....	9
4.2	Anzahl Teilnehmende .....	10
5.	Schulungsgegenstand.....	12
5.1	Schulungsmodule.....	12
5.2	Abhängigkeit der Schulungsmodule .....	12
5.3	Zuordnung der Rollen zu den Schulungsmodulen .....	13
5.4	Schulungsinhalte und Ziele .....	14
5.4.1	Übergreifende Module.....	15
5.4.1.1	Modul: Begrüßung und Einführung .....	15
5.4.1.2	Modul: Klärungsbedarfe .....	15
5.4.1.3	Modul: Hilfestellung und Wissensvermittlung.....	15
5.4.2	Grundschulung.....	16
5.4.2.1	Modul G1: Systemüberblick, Barrierefreiheit und MS-Office Integration.....	16
5.4.2.2	Modul G2: Bearbeitungsfunktionen .....	16
5.4.2.3	Modul G3: Recherche und Zugriff .....	17
5.4.2.4	Modul G4: Berechtigungen.....	17
5.4.2.5	Modul G5: Langzeitspeicherung und Archivierung.....	18
5.4.2.6	Modul G6: Vorgangsbearbeitung.....	18
5.4.3	Vertiefungsschulung .....	19
5.4.3.1	Modul V1: Systemüberblick, Barrierefreiheit und MS-Integrationen .....	19
5.4.3.2	Modul V2: Bearbeitungsfunktionen.....	19
5.4.3.3	Modul V3: Recherche und Zugriff.....	20
5.4.3.4	Modul V4: Berechtigungen.....	21
5.4.3.5	Modul V5: Langzeitspeicherung und Archivierung .....	21
5.4.3.6	Modul V6: Vorgangsbearbeitung .....	22
5.4.4	Administration .....	22
5.4.4.1	Modul FA1: Konfiguration, Fachadministration.....	22
5.4.4.2	Modul FA2: Strukturelemente und Zugriff .....	23

# Schulungskonzept

- 5.4.4.3 Modul FA3: Berechtigungen..... 23
- 5.4.4.4 Modul FA4: Langzeitspeicherung, Archivierung..... 24
- 5.4.4.5 Modul SA5: Architektur und Infrastruktur..... 24
- 5.4.4.6 Modul SA6: Schnittstellen..... 24
- 5.4.4.7 Modul SA7: Mandantenkonzept ..... 25
- 5.4.4.8 Modul SA8: Betrieb..... 25
- 5.4.4.9 Modul SA9: Systemüberwachung:..... 26
- 6. Schulungsorganisation ..... 27
  - 6.1 Anzahl Teilnehmer je Schulungsmodul ..... 27
  - 6.2 Durchführung der Schulung..... 28
    - 6.2.1 Teilnahmevoraussetzungen..... 28
    - 6.2.2 Infrastruktur..... 29
    - 6.2.3 Schulungsunterlagen..... 30
  - 6.3 Schulungsmodell..... 30
    - 6.3.1 Präsenzs Schulungen..... 30
    - 6.3.2 Virtuelle Schulungen ..... 31
  - 6.4 Trainerinnen und Trainer ..... 31
  - 6.5 Verantwortung für Organisation der Schulungen ..... 32
  - 6.6 Prüfung/Zertifikate ..... 32
- 7. E-Learning..... 33
- 8. Ausblick..... 34
- 9. Anlagen..... 35

# Schulungskonzept

## 1. Dokumentationshinweise

Alle Informationen in diesem Dokument stellen bis zu ihrer endgültigen Verabschiedung durch die Entscheidungsinstanz des Projektes Arbeitsunterlagen dar, die vorläufigen, d.h. nicht verbindlichen Charakter haben. Die Verwendung außerhalb des Projektes ist nicht zulässig.

Solange dieses Dokument mit dem Vermerk "Entwurf" (Abkürzung „E“ im Dateinamen) gekennzeichnet ist, handelt es sich ausschließlich um ein Arbeitspapier der Projektgruppe.

Durch den Vermerk "zur Entscheidung vorgelegt" (Abkürzung „V“ im Dateinamen) wird gekennzeichnet, dass dieses Dokument durch die Abstimminstanz bestätigt wurde und der Entscheidungsinstanz vorgelegt wird.

Der Vermerk "Final" (Abkürzung „F“ im Dateinamen) kennzeichnet das Dokument, nachdem es durch die Entscheidungsinstanz des Projektes verabschiedet wurde. Der Inhalt wird damit endgültig und stellt die verbindliche Arbeitsgrundlage dar.

Alle im Rahmen von Projekten erstellten Dokumente unterliegen folgender Konvention für Dateinamen:

- `<projektname>_<konzeptname/dokumentname>_<x.y.z>_<s>`

Die Versionsnummer setzt sich aus drei Teilen zusammen:

- x entspricht der Version des Dokumentes
- y entspricht der Release-Nummer
- z entspricht der Minor-Release-Nummer

Der Buchstabe s entspricht dem Statusvermerk (E, V oder F).

Die Weitergabe des Dokuments an Dritte ist nur mit einer ausdrücklichen Genehmigung des Erstellers erlaubt.

### 1.1 Arbeitsgruppe

An der Erstellung dieses Konzeptes haben mitgewirkt:

- Bernd Gerbaulet (msg systems)
- Clemens Herpich (msg systems)
- Larissa Deifel (msg systems)
- Anne Nitsch (SenInnDS)
- Jörn Kantimm (ITDZ Berlin)
- André Collavino (ITDZ Berlin)

### 1.2 Hinweise zur neuen Version

Das Schulungskonzept wurde bereits Ende 2019 durch die Projektgremien freigegeben. Aufgrund der veränderten Gesundheitslage und ergänzender Lernmaterialien erfolgt eine Anpassung des Konzeptes. Die wesentlichen Änderungen sind in den Abschnitten 6.3.2 (virtuelle Präsenzschulungen), 7 (ergänzendes eLearning) zu finden. Darüber hinaus wird als Anlage eine inhaltliche Detailplanung für die Schulungen zur Verfügung gestellt.

Abschließend wurden kleinere redaktionelle Änderungen / Aktualisierungen vorgenommen.

## 2. Einleitung

Im Zuge der Einführung des IKT-Basisdienstes Digitale Akte plant die IKT-Steuerung rollenbezogene und produktorientierte Schulungen für bis zu 100.000 Anwenderinnen und Anwender zu ermöglichen.

Das vorliegende Schulungskonzept beschreibt hierfür Ziele, Umfang sowie die Rahmenbedingungen für die Schulungen zur Vermittlung von Fähigkeiten und Fertigkeiten im Umgang mit dem IKT-Basisdienst Digitale Akte.

Anspruch des Konzeptes ist es, als Grundlage für eine übergreifende Planung der Anwenderschulungen während der Einführung und dem Rollout des IKT-Basisdienstes Digitale Akte in der Berliner Verwaltung zu dienen. Auch weitere Schulungsbedarfe, die nach Ablauf der Einführungen erforderlich werden, sollen berücksichtigt werden. Das Konzept wird deshalb im Projektverlauf und darüber hinaus fortgeschrieben und unterliegt einem ständigen Anpassungsprozess.

Das Schulungsvorhaben wird in zwei Blöcke unterteilt. Der erste Teil (im Weiteren Block A genannt) umfasst die vom Systemlieferanten Materna durchzuführende Schulung der ersten ca. 10.000 Anwenderinnen und Anwender. Im zweiten Teil (im Weiteren Block B genannt) erfolgt die Schulung von weiteren ca. 60.000 bis 90.000) Anwenderinnen und Anwender durch die Verwaltungsakademie als Schulungsdienstleister des Landes Berlin.

Zur Konzeption bedarfsgerechter Schulungen erfolgt eine Unterteilung der Schulungsteilnehmerinnen und Schulungsteilnehmer in sechs Zielgruppen:

1. Anwenderinnen und Anwendern,
2. Multiplikatorinnen und Multiplikatoren,
3. Fachadministratorinnen und -administratoren,
4. Systemadministratorinnen und -administratoren,
5. Supportmitarbeiterinnen und Supportmitarbeitern (Help Desk und fachlicher Support),
6. verwaltungsinterne Trainerinnen und Trainern

Ziel der geplanten Anwenderschulungen ist es, Anwenderinnen und Anwendern die notwendigen Grundkenntnisse zur Bedienung des Basisdienstes Digitale Akte als Gesamtsystem in der Referenzkonfiguration für die Berliner Verwaltung zu vermitteln. Die Schulungen decken dabei den gesamten Funktionsumfang des Basisdienstes Digitale Akte ab, einschließlich der Integration in die Arbeitsumgebungen (Explorer, Office, Outlook). Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter sollen so in die Lage versetzt werden, Vorgänge, Workflows und Dokumente medienbruchfrei elektronisch zu bearbeiten.

Des Weiteren werden Schulungen für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren vorgesehen. Hier werden den Teilnehmerinnen und Teilnehmern erweiterte Kenntnisse in der Bedienung des Basisdienstes vermittelt, um während des Rollouts als direkte Ansprechpartnerin oder direkter Ansprechpartner vor Ort in den einzelnen Behörden zur Verfügung zu stehen.

Administratorinnen und Administratoren sollen entsprechend ihrer Aufgaben sowohl auf Systemadministrations- als auch auf Fachadministrationsebene geschult werden, um so das entsprechende Fachwissen zur Ausübung ihrer administrativen Tätigkeiten zu vermitteln. Dabei werden Systemadministratorinnen und Systemadministratoren ausschließlich beim ITDZ Berlin als Betreiber des IKT-Basisdienstes Digitale Akte tätig. Die Fachadministration wird grundsätzlich in den Behörden jeweils für ihren eigenen Mandanten vorgenommen.

Darüber hinaus sollen für den 1st Level Support (User Help Desk) und für den 2nd Level Support (fachlicher Support für den IKT-Basisdienst Digitale Akte) beim Betreiber ITDZ Berlin die Supportmitarbeiterinnen und Supportmitarbeiter geschult werden.

In Vorbereitung auf die Schulungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmern des Blockes B werden verwaltungsinterne Trainerinnen und Trainer ausgebildet. Diese werden dann in Kooperation mit

## Schulungskonzept

der Verwaltungsakademie des Landes Berlin die geplanten Schulungen der 60.000 bis 90.000 Anwenderinnen und Anwender des Blockes B durchführen.

Die in diesem Konzept geplanten und durch das Gesamtprojekt koordinierten Schulungen beziehen sich dabei ausschließlich auf die Digitale Akte als neuen IKT-Basisdienst.

Es wird vorausgesetzt, dass fachliches und technisches Basiswissen, bei den zu schulenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorhanden ist bzw. ggf. durch eigene Ausbildungsmaßnahmen der jeweiligen Behörde aufgebaut und gesondert geplant sowie entsprechend durchgeführt werden.

Für die jeweiligen Zielgruppen werden insbesondere als Grundlagen vorausgesetzt:

- IT-Kenntnisse für die Bedienung eines Standard-PC mit Windows Betriebssystem und browserbasierten Anwendungen,
- IT-Kenntnisse zur Bedienung gängiger Microsoft-Office-Produkte,
- Fachkenntnisse zur ordnungsgemäßen Aktenführung,
- Fachkenntnisse zur GGO der Berliner Verwaltung und ggf. ergänzender Regelungen
- Administrationskenntnisse der zugrundeliegenden Basistechnologien und Infrastrukturen (Datenbanken, Applikationsserver, Netzwerktechnologien, Betriebstools etc.).

Ergänzt werden die Schulung durch ein E-Learning-Angebot, das zur Vor- und Nachbereitung und Vertiefung der Schulungsinhalte dient. Die Lerninhalte werden vom Systemlieferanten Materna erstellt und auf der Lernplattform der Verwaltungsakademie zur Verfügung gestellt.

## 3. Rahmenbedingungen

### 3.1 Rechtliche Vorgaben

Die Einführung des IKT-Basisdienstes Digitale Akte unterliegt der formellen Beteiligung der Personalvertretungsgremien.

Für die im Sinne dieses Konzeptes vorgesehenen Schulungen findet der Tarifvertrag über die Arbeitsbedingungen von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern auf Arbeitsplätzen mit Geräten der Informationstechnik (Tarifvertrag Infotechnik) des Landes Berlin Anwendung.

### 3.2 Finanzieller Rahmen

Die Finanzierung der im Rahmen von Einführung und Rollout veranschlagten Schulungen und der E-Learning-Materialien erfolgt zentral durch die IKT-Steuerung des Landes Berlin aus den Projektmitteln zur Einführung des IKT-Basisdienstes Digitale Akte.

Dies umfasst sowohl die geforderten Schulungen des Blockes A, als auch die Schulungen der weiteren ca. 60.000 bis 90.000 Anwenderinnen und Anwender des Blockes B. Die Behörden der Berliner Verwaltung tragen im Verlauf des Schulungszeitraumes innerhalb des Einführungsprojektes ausschließlich die Personal- und Fahrtkosten für die Teilnahme an den Schulungen selbst.

Durchzuführende Fluktuationsschulungen, bspw. durch Personalwechsel, werden ebenfalls durch die IKT-Steuerung zentral finanziert. Für diese Bedarfe wird darüber hinaus ein dauerhaftes Angebot an Schulungen an der Verwaltungsakademie Berlin eingerichtet.

Kosten für zusätzliche Schulungsbedarfe zur Schaffung erforderlicher Grundlagen, wie bspw. entsprechende IT-Kenntnisse, die in diesem Konzept nicht enthalten sind, werden nicht zentral finanziert und müssen von der jeweiligen Behörde selbst getragen werden.

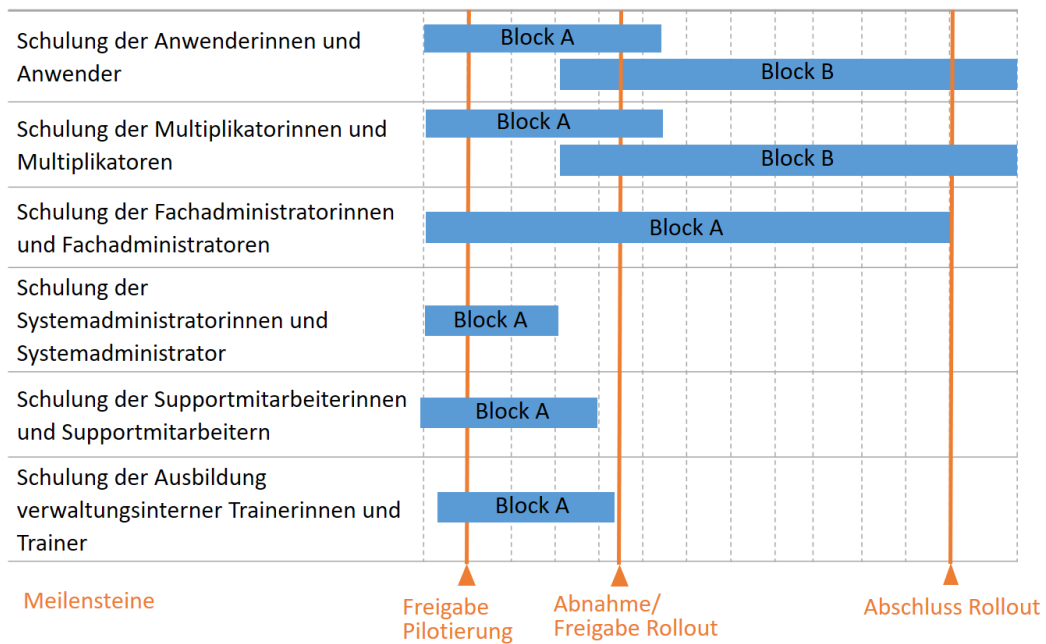
### 3.3 Zeitlicher Rahmen

Ausgangspunkt für den Beginn der Schulungen (Block A) ist die voraussichtliche Freigabe zur Pilotierung. Die Expertise der Systemadministratorinnen und -administratoren sowie der Supportmitarbeiterinnen und Supportmitarbeitern wird bereits unmittelbar ab Beginn der Pilotierung benötigt. Deshalb soll bereits im Vorfeld zur Pilotierung mit dem Schulungsprozess für die genannten Gruppen begonnen werden. Voraussetzung hierfür ist die rechtzeitige Bereitstellung der Infrastruktur durch den Systemlieferanten.

Ausgehend davon, liegt gemäß Projektplan der frühestmögliche Schulungsbeginn im dritten Quartal 2021. Der gesamte projektbezogene Schulungszeitraum der 60.000 Anwenderinnen und Anwender (Block B) endet nicht mit dem geplanten Abschluss des Rollouts, sondern geht darüber hinaus. Die IKT-Steuerung wird in Zusammenarbeit mit der Verwaltungsakademie ein über den Rollout hinausgehendes Schulungsangebot bereitstellen, das bspw. für personalwechselbedingte Nachschulungen genutzt werden kann.



# Schulungskonzept



Die zur Einführung des IKT-Basisdienstes Digitale Akte geplanten Schulungen finden immer in einem kurzen zeitlichen Vorlauf zu den jeweiligen behördlichen Einführungsprojekten statt. Der Vorlauf zu den einzelnen Einführungsterminen sollte maximal zwei Monate betragen. Sollten während des Projektverlaufes Verzögerungen im geplanten Ablauf entstehen, verschieben sich die geplanten Termine entsprechend über die hier beschriebenen Zeiträume hinaus.

Das E-Learning-Angebot sollte zeitgleich mit Beginn des Schulungsblock A erreichbar sein und über die gesamte Phase des Rollouts und darüber hinaus zur Verfügung (unter anderem für neuingestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) zur Verfügung stehen.



## 4. Schulungsteilnehmer

Die Schulungen im Rahmen der Einführung des IKT-Basisdienstes Digitale Akte werden rollenbezogen und produktorientiert durchgeführt. Jeder Anwendergruppe werden verschiedene aufeinander aufbauende Module zugeordnet. Auf diese Weise soll dafür gesorgt werden, dass Schulungsteilnehmerinnen und Schulungsteilnehmern eine auf die entsprechenden Rollen angepasste Schulung erhalten.

### 4.1 Rollen / Anwendergruppen

Die geplanten Schulungen im Teil A werden für folgende Anwendergruppen unterteilt:

Block A	
Anwendergruppen	Schulungsbedarf
Anwenderinnen/ Anwender	Anwenderinnen und Anwender sollen nach der Teilnahme an den Schulungen in der Lage sein, die grundlegenden Funktionen des IKT-Basisdienstes Digitale Akte (vgl. Modulinhalte) zu beherrschen und auf ihre persönlichen und individuellen Arbeitsweisen adaptieren und anwenden zu können.
Multiplikatorinnen/ Multiplikatoren (Power User)	Multiplikatorinnen und Multiplikatoren werden im Rahmen der Schulung umfassend mit den Funktionen des IKT-Basisdienstes Digitale Akte vertraut gemacht. Sie werden in die Lage versetzt, vor allem in der Einführungsphase, Anwenderinnen und Anwendern Hilfestellung zu geben und auf eventuelle Rückfragen kompetent reagieren zu können.
Fachadministratorinnen/ - administratoren	Fachadministratorinnen und Fachadministratoren erhalten zunächst grundlegend eine Schulung als Multiplikator und aufbauend darauf eine erweiterte Schulung in fachlicher Administration. Auf diese Weise soll dafür gesorgt werden, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sowohl die Funktionsweise der angebotenen Software beherrschen als auch die entsprechende fachliche Administration.
Systemadministratorinnen/ -administratoren	Systemadministratorinnen und Systemadministratoren werden umfassend im systemseitigen Betrieb des IKT-Basisdienstes Digitale Akte geschult. Sie sollen einen reibungslosen Betrieb und eine kompetente Systemadministration sicherstellen können.
Supportmitarbeiterinnen/ -mitarbeiter 1st Level (Help Desk)	Supportmitarbeitende des Help Desks erhalten eine Anwenderschulung, um Anfragen zu Anwenderproblemen lösen zu können.
Supportmitarbeiterinnen/ -mitarbeiter (2nd Level)	Supportmitarbeitende des fachlichen Supports werden in allen Schulungsbereichen umfassend geschult, um kompetent komplexe Anfragen zu beantworten und Probleme zu analysieren.
Verwaltungsinterne Trainer/ -innen	Zur Schulung der ca. 60.000 Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Blockes B werden verwaltungsinterne Trainerinnen und Trainer ausgebildet. Sie werden zur Ausbildung auf fachlicher Ebene befähigt. Administrationskenntnisse sind kein Bestandteil der Trainerausbildung und erfolgen grundsätzlich durch den Systemlieferanten.

# Schulungskonzept

Die geplanten Schulungen im Teil B werden für folgende Anwendergruppen unterteilt:

<b>Block B</b>	
Anwendergruppen	Schulungsbedarf
Anwenderinnen/ Anwender	Anwenderinnen und Anwender sollen nach der Teilnahme an den Schulungen in der Lage sein, die grundlegenden Funktionen des IKT-Basisdienstes Digitale Akte (vgl. Modulinhalt) zu beherrschen und auf ihre persönlichen und individuellen Arbeitsweisen adaptieren und anwenden zu können.
Multiplikatorinnen / Multiplikatoren (Power User)	Multiplikatorinnen und Multiplikatoren werden im Rahmen der Schulung umfassend mit den Funktionen des IKT-Basisdienstes Digitale Akte vertraut gemacht. Sie werden in die Lage versetzt, vor allem in der Einführungsphase, Anwenderinnen und Anwendern Hilfestellung zu geben und auf eventuelle Rückfragen kompetent reagieren zu können.

## 4.2 Anzahl Teilnehmende

Für die Planung wird davon ausgegangen, dass die folgende Anzahl an Teilnehmerinnen und Teilnehmer, gestaffelt nach Anwendergruppen, für die Nutzung des IKT-Basisdienstes Digitale Akte ausgebildet werden müssen. Dabei handelt es bei den Angaben um die Teilnehmerzahlen der Ersts Schulungen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Angaben zu der vorgesehenen Dauer der Schulungen je Rolle sowie zu dem sich daraus ergebenden gesamten Schulungsbedarf in teilnehmerbezogenen Schulungstagen:

Rollen	Teilnehmer Block A	Teilnehmer Block B	Dauer pro Schulung
Anwenderinnen/ Anwender	10.000	54.000	2 Tage
Multiplikatorinnen/ Multiplikatoren	1.000	6.000	4 Tage
Fachadministratorinnen/ -administratoren <sup>1</sup>	480		2 Tage
Systemadministratorinnen/ -administratoren	25		9 Tage
Supportbeschäftigte (1st Level Support)	5		1 Tag
Supportbeschäftigte (2nd Level Support) <sup>2</sup>	25		15 Tage
Verwaltungsinterne Trainer/ -innen	20		10 Tage
<b>Gesamt Teilnehmer</b>	<b>ca. 11.800</b>	<b>ca. 60.000</b>	
<b>Gesamt Schulungstage</b>	<b>ca. 27.000</b>	<b>ca. 132.000</b>	

<sup>1</sup> Die Anzahl an Fachadministratorinnen und Fachadministratoren ist voraussichtlich zu hoch. Sofern kalkulatorisch von bis zu 80 Behörden ausgegangen wird, werden je Behörde 2-3 Personen zur Wahrnehmung dieser Rolle ausgebildet (in Einzelfällen auch weitere). Auch wird die Ausbildung noch im Block B weitergeführt.

<sup>2</sup> Der Schulungsumfang für Personen des 2nd Level im ITDZ Berlin erscheint nach Auswahl des Produktes zur den IKT-Basisdienst als zu umfangreich (eher 5 Tage). Auch wird die Ausbildung noch im Block B weitergeführt.

## Schulungskonzept

Insgesamt beläuft sich das Volumen der insgesamt durchzuführenden Schulungstage aus Block A und Block B auf ca. 159.000 Schulungstage.

# Schulungskonzept

## 5. Schulungsgegenstand

### 5.1 Schulungsmodule

Die Schulungen sollen zielgruppenorientiert durchgeführt werden und die relevanten Lerninhalte für die einzelnen Anwendergruppen in jeweils eigenständigen Schulungsmodulen vermitteln.

Folgende Module sollten vorgesehen werden:

#### Übergreifende Module

- Modul: Begrüßung und Einführung
- Modul: Klärungsbedarfe
- Modul: Hilfestellung und Wissensvermittlung

#### Module Grundschulung

- Modul G1: Systemüberblick und MS-Office-Integration
- Modul G2: Bearbeitungsfunktionen
- Modul G3: Recherche und Zugriff
- Modul G4: Berechtigungen
- Modul G5: Langzeitspeicherung und Archivierung
- Modul G6: Vorgangsbearbeitung

#### Module Vertiefungsschulung

- Modul V1: Systemüberblick und MS-Office Integration
- Modul V2: Recherche und Zugriff
- Modul V3: Bearbeitungsfunktionen
- Modul V4: Berechtigungen
- Modul V5: Langzeitspeicherung, Archivierung
- Modul V6: Vorgangsbearbeitung

#### Module Administration

- Modul FA1: Konfiguration und Fachadministration
- Modul FA2: Strukturelemente und Zugriff
- Modul FA3: Berechtigungen
- Modul FA4: Langzeitspeicherung, Archivierung
- Modul SA5: Architektur und Infrastruktur
- Modul SA6: Schnittstellen
- Modul SA7: Mandantenkonzept
- Modul SA8: Betrieb
- Modul SA9: Systemüberwachung

### 5.2 Abhängigkeit der Schulungsmodule

Die Module innerhalb der einzelnen Rollenzuordnung sollen inhaltlich und fachlich aufeinander aufbauend, aber rollenspezifisch voneinander getrennt gestaltet werden.

Davon abweichend setzen die Module der Fachadministratoren (Modul FA1 bis Modul FA4) eine zuvor erfolgte Schulung für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren voraus.

## 5.3 Zuordnung der Rollen zu den Schulungsmodulen

Anwendergruppen	Module
Anwenderinnen / Anwender	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modul: Begrüßung und Einführung</li> <li>• Modul: Klärungsbedarfe</li> <li>• Modul G1: Systemüberblick, Barrierefreiheit und MS-Office Integration</li> <li>• Modul G2: Berechtigungsfunktion</li> <li>• Modul G3: Recherche und Zugriff</li> <li>• Modul G4: Berechtigungen</li> <li>• Modul G5: Langzeitspeicherung, Archivierung</li> <li>• Modul G6: Vorgangsbearbeitung</li> </ul>
Multiplikatorinnen / Multiplikatoren (Power User)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modul: Begrüßung und Einführung</li> <li>• Modul: Klärungsbedarfe</li> <li>• Modul: Hilfestellung und Wissensvermittlung</li> <li>• Modul V1: Systemüberblick, Barrierefreiheit und MS-Office Integration</li> <li>• Modul V2: Recherche und Zugriff</li> <li>• Modul V3: Bearbeitungsfunktionen</li> <li>• Modul V4: Berechtigungen</li> <li>• Modul V5: Langzeitspeicherung, Archivierung</li> <li>• Modul V6: Vorgangsbearbeitung</li> </ul>
Fachadministratorinnen / - administratoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modul: Begrüßung und Einführung</li> <li>• Modul: Klärungsbedarfe</li> <li>• Modul V1: Konfiguration und Fachadministration</li> <li>• Modul V2: Recherche und Zugriff</li> <li>• Modul V3: Bearbeitungsfunktionen</li> <li>• Modul V4: Berechtigungen</li> <li>• Modul V5: Langzeitspeicherung, Archivierung</li> <li>• Modul V6: Vorgangsbearbeitung</li> <li>• Modul FA1: Konfiguration und Fachadministration</li> <li>• Modul FA2: Strukturelemente und Zugriff</li> <li>• Modul FA3: Berechtigungen</li> <li>• Modul FA4: Langzeitspeicherung, Archivierung</li> </ul>
Systemadministratorinnen / -administratoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modul: Begrüßung und Einführung</li> <li>• Modul: Klärungsbedarfe</li> <li>• Modul SA5: Architektur und Infrastruktur</li> <li>• Modul SA6: Schnittstellen</li> <li>• Modul SA7: Mandantenkonzept</li> <li>• Modul SA8: Betrieb</li> <li>• Modul SA9: Systemüberwachung</li> </ul>
Supportmitarbeiterinnen / - mitarbeiter (Help Desk)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modul: Begrüßung und Einführung</li> <li>• Modul: Klärungsbedarfe</li> </ul>

# Schulungskonzept

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modul G1: Systemüberblick, Barrierefreiheit und MS-Office Integration</li> <li>• Modul G2: Recherche und Zugriff</li> <li>• Modul G3: Bearbeitungsfunktionen</li> <li>• Modul G4: Berechtigung</li> <li>• Modul G5: Langzeitspeicherung, Archivierung</li> <li>• Modul G6: Vorgangsbearbeitung</li> </ul>
Supportmitarbeiterinnen / -mitarbeiter (2nd Level Support)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modul: Begrüßung und Einführung</li> <li>• Modul: Klärungsbedarfe</li> <li>• Modul V1: Systemüberblick, Barrierefreiheit und MS-Office Integration</li> <li>• Modul V2: Recherche und Zugriff</li> <li>• Modul V3: Bearbeitungsfunktionen</li> <li>• Modul V4: Berechtigungen</li> <li>• Modul V5: Langzeitspeicherung, Archivierung</li> <li>• Modul V6: Vorgangsbearbeitung</li> <li>• Modul FA1: Konfiguration und Fachadministration</li> <li>• Modul FA2: Strukturelemente und Zugriff</li> <li>• Modul FA3: Berechtigungen</li> <li>• Modul FA4: Langzeitspeicherung, Archivierung</li> <li>• Modul SA5: Architektur und Infrastruktur</li> <li>• Modul SA6: Schnittstellen</li> <li>• Modul SA7: Mandantenkonzept</li> <li>• Modul SA8: Betrieb</li> <li>• Modul SA9: Systemüberwachung</li> </ul>
Verwaltungsinterne Trainer/ -innen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Module der Trainer und Trainerinnen werden nach den Anforderungen individuell zusammengestellt.</li> </ul>

### 5.4 Schulungsinhalte und Ziele

Für die oben abgegrenzten und den Teilnehmergruppen zugeordneten Schulungsmodulen werden nachfolgende wesentliche Schulungsinhalte zugeordnet.

Den Schulungsmodulen ist jeweils eine ungefähre geplante Dauer zugeordnet. Die Dauer umfasst die theoretische Einweisung und Vorführung sowie ggf. eine praktische Erprobung durch die Teilnehmer. Die Dauer der Schulungsmodulen ist immer inklusive Pausenzeiten gerechnet. Die genaue Aufteilung kann durch die verantwortliche Trainerin oder den verantwortlichen Trainer an dem Bedarf der Schulungsgruppe angepasst werden.

Die inhaltliche Konzeption und zeitliche Feinplanung erfolgen je Schulung in separaten Dokumenten (siehe Abschnitt 9 - Anlagen).

## 5.4.1 Übergreifende Module

### 5.4.1.1 Modul: Begrüßung und Einführung

Modulinhalt:

- Einleitung sowohl in die Thematik als auch zu entsprechenden Schulungsinhalten sowie -zielen
- Schulungsaufbau sowie organisatorische Abläufe

Modulziel:

- Einen einheitlichen thematischen sowie organisatorischen Einstieg für alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer ermöglichen.

Dauer: 0,5 Stunden

### 5.4.1.2 Modul: Klärungsbedarfe

Modulinhalt:

- Zeit für Fragen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sowie zur Klärung offener Punkte

Modulziel:

- Offene Fragen und Klärungsbedarfe der Teilnehmenden beantworten, um so ein optimales Schulungsergebnis zu erzielen

Dauer: 0,5 Stunden

### 5.4.1.3 Modul: Hilfestellung und Wissensvermittlung

Modulinhalt:

- Grundlegende didaktische Methoden zur Hilfestellung und Wissensvermittlung
- Sensibilisierung auf Problemstellungen während der Einführung und darüber hinaus auftretende Anliegen der Nutzerinnen und Nutzer

Modulziel:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden durch grundlegende didaktische Methoden auf ihre Rolle als allgemeiner Ansprechpartner bzw. allgemeine Ansprechpartnerin für fachliche Fragen bzgl. des IKT-Basisdienstes Digitale Akte vorbereitet und sensibilisiert

Dauer: 2 Stunden



## Schulungskonzept

### 5.4.2 Grundschulung

#### 5.4.2.1 Modul G1: Systemüberblick, Barrierefreiheit und MS-Office Integration

Modulinhalt:

- Vorstellung der einzelnen Clients (inkl. Mobiler Client) sowie grundlegenden Bedienelemente. Der Schwerpunkt liegt dabei auf dem Webclient.
  - Dabei erfolgt eine Einführung in die Grundlagen der barrierearmen Bedienung des IKT-Basisdienstes Digitale Akte (z.B. Bedienung über Tastaturkürzel, individuelle Einstellung der Schriftgröße, Screen-Reader). [Weiterhin wird auf das Arbeiten mit zwei Bildschirmen eingegangen.](#)
- Vorstellung der MS-Office- sowie Explorer-Integration. Dabei werden grundlegende Funktionen und Bedienoberflächen erläutert.

Modulziel:

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sollen in die Lage versetzt werden, die grundlegenden Funktionen des Web-Clients sowie der MS-Integrationen bedienen zu können.
- Auf diese Weise sollen alle Anwenderinnen und Anwender sowohl die Arbeit über den Web-Client beherrschen als auch das Operieren aus der gewohnten Arbeitsumgebung heraus über die MS-Integrationen.

Dauer: 2 Stunden

#### 5.4.2.2 Modul G2: Bearbeitungsfunktionen

Modulinhalt:

- Vorstellung der Strukturelemente des Schriftgutes (Aktenplan, Akte, Vorgang, Dokument) und Navigation sowie Strukturierung der Elemente
- Anlegen von Akten, Vorgängen und Dokumenten sowie Befüllen von Metadaten über den Web-Client und die MS-Integrationen
- Einweisung in die Kennzeichenbildung sowie Pflege und Eintragung von Metadaten zu den einzelnen Strukturelementen
- Funktionsweise von Vererbungsregeln und Versionierung
- Vorstellung der Ablagefunktionen
- Dokumentenviewer
- Funktionsweisen und Bedienung des Posteingangskorbes
- Druckfunktion

Modulziel:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer sollen in die Lage versetzt werden, sicher in den Strukturebenen des IKT-Basisdienstes zu navigieren.
- können sowohl über den Web-Client als auch über die MS-Integrationen Strukturelemente des Schriftgutes anlegen sowie entsprechende Metadaten vergeben,
- Darüber wird ein grundlegendes Verständnis der Kennzeichnungs- und Vererbungsregeln der Strukturelemente, der Versionierung sowie der Metadaten und deren Pflege vermittelt
- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer

- kennen den Funktionsumfang des Dokumentenviewers und können diesen bedienen,
- kennen die verschiedenen Ablagen des IKT-Basisdienstes Digitale Akte und können diese unterscheiden,
- kennen den Funktionsumfang des Postkorbes und können mindestens grundlegende Funktionen bedienen,
- sind geschult im Umgang mit den Funktionen der Suche.

Dauer: 4 Stunden

### 5.4.2.3 Modul G3: Recherche und Zugriff

Modulinhalt:

- Such- und Recherchefunktion
- Akten, Vorgänge und Dokumente umprotokollieren
- Funktionsweise der konkurrierenden Bearbeitung
- Templates- und Vorlagenverwaltung
- Funktion Schwärzen und Annotation
- Funktionsweise von Import sowie Export
- Signatur
- Umgang mit dem mobilen Client

Modulziel:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer:
  - haben durch praktische Anwendung grundlegende Kenntnisse, wie Akten, Vorgänge und Dokumente umprotokolliert werden können,
  - kennen die Funktionsweise der konkurrierenden Bearbeitung durch praktische Anwendung,
  - haben grundlegende Kenntnisse über die Templates- und Vorlagenverwaltung und haben Dateien auf Grundlage einer Vorlage erstellt,
  - kennen die Funktionen Schwärzen und Annotation und wissen wie man sie verwendet,
  - kennen die grundlegenden Import- und Exportfunktionen und haben dies mit einer korrekten Registrierung praktisch anhand eines Beispiels durchgeführt,
  - wissen, wie Signaturen überprüft werden können.

Dauer: 3 Stunden

### 5.4.2.4 Modul G4: Berechtigungen

Modulinhalt:

- Aufbau des Berechtigungskonzeptes
- Zugriffsarten
- Rollen und Berechtigungen
- Vererbung und Vertretung
- „Single Sign On“

## Schulungskonzept

Modulziel:

- verfügen über grundlegende Kenntnisse der Berechtigungsstrukturen einschließlich der Aufteilung in Rollen und Berechtigungen,
- kennen die Zugriffsarten,
- kennen die Funktionsweise der Vererbung von Berechtigungen,
- kennen die Funktion der Vertretung und haben anhand eines Beispiels eine Vertretung eingerichtet

Dauer: 1 Stunde

### 5.4.2.5 Modul G5: Langzeitspeicherung und Archivierung

Modulinhalt:

- zdA-Verfügung
- Transfer- und Aufbewahrungsfristen
- Suche und Recherche in ausgelagertem Schriftgut

Modulziel:

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer:
  - kennen die Funktion der zdA-Verfügung und können diese im System setzen,
  - verfügen über grundlegende Kenntnisse zum Lebenszyklus einer Akte insbesondere der Transfer- und Aufbewahrungsfristen,
  - sind in der Lage nach ausgelagertem Schriftgut zu suchen.

Dauer: 1 Stunde

### 5.4.2.6 Modul G6: Vorgangsbearbeitung

Modulinhalt:

- Funktionsweise und Bedienung der Workflowfunktionalität
- Ad-hoc Workflows
- Workflow-Vorlagen
- Vorstrukturierte Workflows
- Bearbeitungsfolgen
- Beteiligung und Aktionen innerhalb Workflows

Modulziel:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer:
  - kennen die Funktionen der Bedienoberfläche der Workflowfunktionalität,
  - haben Kenntnis über den Funktionsumfang des Ad-hoc Workflows und können einen Ad-hoc Workflow erstellen sowie initiieren und haben dies praktisch anhand eines Beispiels durchgeführt,
  - kennen den Funktionsumfang zum Initiieren von vorstrukturierten Workflows auf Grundlage von Workflow-Vorlagen und haben dies praktisch anhand eines Beispiels durchgeführt,

- kennen die möglichen Bearbeitungsfolgen (z.B. Rechteänderungen) innerhalb eines Workflows und wissen, wie diese beim Erstellen und Initiieren von Workflows verwendet werden,
- kennen die möglichen Beteiligungsformen sowie Aktionen und Funktionsweisen, die während eines Workflows auftreten können und sind in der Lage diese voneinander zu unterscheiden.

Dauer: 3 Stunden

## 5.4.3 Vertiefungsschulung

### 5.4.3.1 Modul V1: Systemüberblick, Barrierefreiheit und MS-Integrationen

Modulinhalt:

- Umfassende Vorstellung aller Clients
  - Allgemeine Funktionen sowie Anpassungsmöglichkeiten
    - Dabei erfolgt eine Einführung in die Grundlagen der barrierearmen Bedienung des IKT-Basisdienstes Digitale Akte (z.B. Bedienung über Tastaturkürzel, individuelle Einstellung der Schriftgröße, Screen-Reader). [Weiterhin wird auf das Arbeiten mit zwei Bildschirmen eingegangen \(u.a. Positionierung von Fenstern, Arbeiten mit mehreren Fenstern\).](#)
- Umfassende Vorstellung der MS-Integration
  - Allgemeine Funktionen sowie Anpassungsmöglichkeiten

Modulziel:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer
  - haben umfassende Kenntnisse der allgemeinen Funktionen und Bedienoberflächen der Clients,
  - kennen die Anpassungsmöglichkeiten der Clients, beherrschen diese und können diese auf verschiedene Arbeitssituationen anpassen,
  - kennen die allgemeinen Funktionen der MS-Integration sowie, wie diese an die persönliche Arbeitsumgebung anzupassen sind.

Dauer: 3 Stunden

### 5.4.3.2 Modul V2: Bearbeitungsfunktionen

Modulinhalt:

- Vorstellung der Strukturelemente des Schriftgutes (Aktenplan, Akte, Vorgang, Dokument) und Navigation sowie Strukturierung der Elemente
- Anlegen von Akten, Vorgängen und Dokumenten sowie Befüllen von Metadaten über den Web-Client und die MS-Integrationen
- Vorstellung der Dateiformate
- Umfassende Einweisung in die Kennzeichenbildung sowie Pflege und Eintragung von Metadaten zu den einzelnen Strukturelementen
- Vermittlung der Vererbungsregeln und Versionierung
- Vorstellung der verschiedenen Ablagen- und Favoritenfunktion

## Schulungskonzept

- Dokumentenviewer
- Funktionsweisen und Bedienung des Posteingangskorbes
- Umfassende Einweisung in die Such- und Recherchefunktion
- Druckfunktion

Modulziel:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer
  - werden in die Lage versetzt, sicher in den Strukturebenen (z.B. Aktenplan, Akte, Vorgang, Dokument) des IKT-Basisdienstes zu navigieren,
  - haben sowohl über den Web-Client als auch über die MS-Integrationen Strukturelemente des Schriftgutes angelegt sowie entsprechende Metadaten vergeben,
  - haben die Kennzeichnungs- und Vererbungsregeln der Strukturelemente, die Versionierung und Historisierung sowie die verschiedenen Metadaten und deren Pflege verinnerlicht,
  - kennen den Funktionsumfang des Dokumentenviewers und können diesen bedienen,
  - kennen die verschiedenen Ablagen des IKT-Basisdienstes Digitale Akte und können diese sicher voneinander unterscheiden,
  - kennen den Funktionsumfang sowie die Anpassungsmöglichkeiten des Postkorbes und können diese entsprechend anwenden,
  - sind umfassend in den verschiedenen Such- sowie Recherchemöglichkeiten geschult, können komplexe Suchanfragen konfigurieren und sind für die Auswirkungen auf das System bei komplexen Suchanfragen sensibilisiert.

Dauer: 6 Stunden

### 5.4.3.3 Modul V3: Recherche und Zugriff

Modulinhalt:

- Akten, Vorgänge und Dokumente umprotokollieren (inkl. Verschieben, Trennen und Zusammenführen)
- Funktionsweise der konkurrierenden Bearbeitung
- Templates- und Vorlagenverwaltung
- Lösprozess
- Funktion Schwärzen und Annotation
- Konvertierung
- Import- sowie Export-Funktion
- Signatur

Modulziel:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer
  - haben durch praktische Anwendung umfassende Kenntnisse, wie Akten, Vorgänge und Dokumente durch Verschieben, Zusammenführen, Trennen innerhalb eines Mandanten sowie mandantenübergreifend umprotokolliert werden,

- Kennen die Funktionsweise der konkurrierenden Bearbeitung durch praktische Anwendung,
- haben umfassende Kenntnisse über die Templates- und Vorlagenverwaltung und haben Dateien auf Grundlage einer Vorlage erstellt,
- können die Funktionen Schwärzen und Annotation sicher verwenden,
- kennen die Import- und Exportfunktionen und haben diese mit einer korrekten Registrierung praktisch anhand eines Beispiels durchgeführt,
- wissen, wie Signaturen überprüft werden können,
- sind sowohl mit der Löschfunktion, den Löschberechtigungen als auch mit dem Vier-Augen-Prinzip vertraut.

Dauer: 5 Stunden

#### 5.4.3.4 Modul V4: Berechtigungen

Modulinhalt:

- Aufbau des Berechtigungskonzeptes
- Zugriffsarten
- Rollen und Berechtigungen
- Gültigkeiten
- Organisation
- Vererbung und Vertretung
- „Single Sign On“

Modulziel:

- verfügen über vertiefte Kenntnisse der Berechtigungsstrukturen,
- kennen die Funktionsweise der Vererbung von Berechtigungen und
- haben vertiefte Kenntnisse der Funktionsweise der Vertretung und haben anhand eines Beispiels eine Vertretung eingerichtet.

Dauer: 2 Stunden

#### 5.4.3.5 Modul V5: Langzeitspeicherung und Archivierung

Modulinhalt:

- zdA-Verfügung
- Konvertierung
- Transfer- und Aufbewahrungsfristen
- Suche und Recherche in ausgelagertem Schriftgut
- Funktionsweise der Langzeitspeicherung und Aussonderung

Modulziel:

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer
  - kennen die Funktion der zdA-Verfügung und können diese im System setzen,

## Schulungskonzept

- verfügen über vertiefte Kenntnisse zu Transfer- und Aufbewahrungsfristen,
- sind in der Lage, nach ausgelagertem Schriftgut zu suchen,
- haben grundlegende Kenntnisse der Funktionsweise von Langzeitspeicherung und Aussonderung.

Dauer: 2 Stunden

### 5.4.3.6 Modul V6: Vorgangsbearbeitung

Modulinhalt:

- Funktionsweise und Bedienung der Workflowfunktionalität
- Ad-hoc Workflows
- Workflow-Vorlagen
- Vorstrukturierte Workflows
- Bearbeitungsfolgen
- Beteiligung und Aktionen innerhalb Workflows

Modulziel:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer
  - kennen die Funktionen der Bedienoberfläche der Workflowfunktionalität,
  - haben vertiefte Kenntnisse über den Funktionsumfang des Ad-hoc Workflows und können einen Ad-hoc Workflow erstellen sowie initiieren und haben dies praktisch anhand eines Beispiels durchgeführt,
  - sind in der Lage Workflow-Vorlagen zu erstellen und zu pflegen,
  - kennen den Prozess zum Initiieren von vorstrukturierten Workflows auf Grundlage von Workflow-Vorlagen und haben dies praktisch anhand eines Beispiels durchgeführt,
  - kennen die möglichen Bearbeitungsfolgen innerhalb eines Workflows und wissen, wie diese beim Erstellen und Initiieren von Workflows verwendet werden,
  - kennen die möglichen Beteiligungsformen sowie Aktionen und Funktionsweisen, die während eines Workflows auftreten können, und sind in der Lage, diese sicher voneinander zu unterscheiden.

Dauer: 6 Stunden

## 5.4.4 Administration

### 5.4.4.1 Modul FA1: Konfiguration, Fachadministration

Modulinhalt:

- Einführung in die Konfiguration und Administration des IKT-Basisdienstes Digitale Akte
- Administrationsoberflächen des Web-Client

Modulziel:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer
  - sind in der Lage, über den Web-Client die fachliche Administration des IKT-Basisdienstes Digitale Akte durchzuführen,



- kennen die verschiedenen mandantenspezifischen Einstellungsmöglichkeiten des Web-Clients und können diese administrieren.

Dauer: 3 Stunden

#### 5.4.4.2 Modul FA2: Strukturelemente und Zugriff

Modulinhalt:

- fachliche Administration der Aktenpläne
- fachliche Administration der Strukturelemente
- Protokollierung
- Historie und Versionierung
- Löschen

Modulziel:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer
  - haben umfassende Kenntnisse über die Administration der Strukturelemente des Schriftgutes, einschließlich
    - Erstellung und Administration von Aktenplänen,
    - Gültigkeiten,
    - Freigabe und Aktivierung,
    - Administration der Aktentypen,
    - Kennzeichenbildung,
    - Pflege und Administration von Metadaten,
  - kennen den Funktionsumfang der fachlichen Protokollierung sowie der Historie und Versionierung und können diese administrieren,
  - sind mit dem Löschverfahren vertraut.

Dauer: 4 Stunden

#### 5.4.4.3 Modul FA3: Berechtigungen

Modulinhalt:

- Berechtigungskonzept
- Rollen
- Organisationen
- Funktionsrechte
- Objektrechte

Modulziel:

- haben umfassende Kenntnisse über die Funktionsweise und die Bestandteile des Berechtigungskonzeptes
- sind in der Lage, die verschiedenen Bestandteile des Berechtigungskonzeptes zu administrieren, einschließlich
  - Rollen und deren Funktionsrechte,

## Schulungskonzept

- Organisationen und deren Objektrechte

Dauer: 4 Stunden

### 5.4.4.4 Modul FA4: Langzeitspeicherung, Archivierung

Modulinhalt:

- Transfer- und Aufbewahrungsfristen
- Konvertierung sowie automatisierte Konvertierung

Modulziel:

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer
  - haben umfassende Kenntnisse zu den Verfahren der Langzeitspeicherung und Aussonderung sowie zur Administration der Transfer- und Aufbewahrungsfristen,
  - sind mit der Automatisierung des Aussonderungsverfahrens und der Konvertierung vertraut.

Dauer: 2 Stunden

### 5.4.4.5 Modul SA5: Architektur und Infrastruktur

Modulinhalt:

- Architekturentwurf
- Infrastruktur und Technologie
- Verfügbarkeit

Modulziel:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer
  - haben umfassende Kenntnisse über die Architektur und Infrastruktur und Technologie des IKT-Basisdienstes Digitale Akte,

Dauer: 2 bis 3 Stunden

### 5.4.4.6 Modul SA6: Schnittstellen

Modulinhalt:

- Standardisierte technische Schnittstellen
- Standards
- WebDAV
- Import/Export-Schnittstelle
- CMIS
- Externe Anwendungen

Modulziel:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer
  - haben umfassende Kenntnisse über standardisierte technische Schnittstellen des IKT-Basisdienstes Digitale Akte,

- haben umfassende Kenntnisse über die verschiedenen Schnittstellen-Standards sowie deren Funktionsumfang und Administration,
- kennen die möglichen Anbindungen externer Anwendungen und sind in der Lage diese zu administrieren.

Dauer: 3 Stunden

#### 5.4.4.7 Modul SA7: Mandantenkonzept

Modulinhalt:

- Mandantentrennung
- Mandantenadministration

Modulziel:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer
  - sind in der Lage, administrative Tätigkeiten auf Mandantenebene durchzuführen, einschließlich
    - Mandantentrennung,
    - Datenhaltung,
    - mandantenübergreifende Administration,
    - mandantenbezogene Administration.

Dauer: 5 Stunden

#### 5.4.4.8 Modul SA8: Betrieb

Modulinhalt:

- Skalierung des Systems
- Umgebung und Klonen
- Installation und Softwareverteilung
- Docker-Technologie
- Lizenzen, Lizenzverwaltung

Modulziel:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben umfassende Kenntnisse zu
  - Skalierung des Systems,
  - Administration der Clusterfähigkeit,
    - Betrieb von Clustern,
    - fachliche und technische Administration,
    - Lastverteilung,
  - Umgebungen und Klonen,
  - Installation und Softwareverteilung,
  - Nutzung der Docker-Technologie,
  - Betrieb in einer Terminal Server-Installation,

## Schulungskonzept

- Lizenzen und Lizenzverwaltung.

Dauer: 4 Schulungstage

### 5.4.4.9 Modul SA9: Systemüberwachung:

Modulinhalt:

- Monitoring und Logging
- Clusterfähigkeit
- Batch Prozesse
- Backup und Recovery
- IT-Sicherheit

Modulziel:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben umfassende Kenntnisse zu
  - Monitoring und Logging. insbesondere
    - mandantenbezogene Konfiguration,
    - Konfiguration des Loggings,
    - Applikationsmonitoring,
  - Clusterfähigkeit, insbesondere:
    - Cluster im Rahmen der Hochverfügbarkeit,
    - fachliche und technische Konfiguration,
    - Lastverteilung,
  - Batchprozesse
    - Massenvorgänge in Batchprozessen,
    - Ablaufintervalle und zeitliche Steuerung,
    - automatisierte Prozesse und Protokollierung,
  - Backup und Recovery
    - konsistente Backups,
    - automatisierte Backups,
    - Recovery Mechanismen,
  - IT-Sicherheit
    - Schutzbedarf,
    - Verschlüsselung.

Dauer: 3 Schulungstage

## 6. Schulungsorganisation

### 6.1 Anzahl Teilnehmer je Schulungsmodul

Teilnehmer je Schulungsmodul im Teil A:

Schulungsmodul	Teilnehmer
Modul: Begrüßung	11.500
Modul: Klärungsbedarf	11.500
Modul: Hilfestellung und Wissensvermittlung	11.000
Modul G1: Systemüberblick, Barrierefreiheit und MS-Integration	10.000
Modul G2: Recherche und Zugriff	10.000
Modul G3: Bearbeitungsfunktionen	10.000
Modul G4: Berechtigung	10.000
Modul G5: Langzeitspeicherung, Archivierung	10.000
Modul G6: Vorgangsbearbeitung	10.000
Modul V1: Systemüberblick, Barrierefreiheit und MS-Integration	1.000
Modul V2: Recherche und Zugriff	1.000
Modul V3: Bearbeitungsfunktionen	1.000
Modul V4: Berechtigungen	1.000
Modul V5: Langzeitspeicherung, Archivierung	1.000
Modul V6: Vorgangsbearbeitung	1.000
Modul FA1: Konfiguration und Fachadministration	480
Modul FA2: Strukturelemente und Zugriff	480
Modul FA3: Berechtigungen	480
Modul FA4: Langzeitspeicherung, Archivierung	480
Modul SA5: Architektur und Infrastruktur	25
Modul SA6: Schnittstellen	25
Modul SA7: Mandantenkonzept	25
Modul SA8: Betrieb	25
Modul SA9: Systemüberwachung	25

Teilnehmer je Schulungsmodul im Teil B

Schulungsmodul	Teilnehmer
Modul: Begrüßung	60.000
Modul: Klärungsbedarf	60.000
Modul G1: Systemüberblick, Barrierefreiheit und MS-Integration	60.000

## Schulungskonzept

Modul G2: Recherche und Zugriff	60.000
Modul G3: Bearbeitungsfunktionen	60.000
Modul G4: Berechtigung / Langzeitspeicherung und Archivierung	60.000
Modul G5: Vorgangsbearbeitung	60.000
Modul V1: Systemüberblick, Barrierefreiheit und MS-Integration	6.000
Modul V2: Recherche und Zugriff	6.000
Modul V3: Bearbeitungsfunktionen	6.000
Modul V4: Berechtigungen	6.000
Modul V5: Langzeitspeicherung, Archivierung	6.000
Modul V6: Vorgangsbearbeitung	6.000

### 6.2 Durchführung der Schulung

Die Durchführung der Schulungen soll praxisnah anhand von Beispielen sowie anwendergruppenbezogen durchgeführt werden.

Zunächst ist es Ziel, Schulungen pro Behörde im Rahmen der Einführung durchzuführen (d.h. grundsätzlich homogene Gruppen aus jeweils einer Behörde).

Im weiteren Verlauf der Einführung sind auch behördenübergreifend offene Standardschulungen vorgesehen.

#### 6.2.1 Teilnahmevoraussetzungen

##### Anwenderinnen und Anwender:

Voraussetzung für den Lernerfolg ist, dass die Schulungsteilnehmerinnen und -teilnehmer neben der Fachkompetenz im eigenen Arbeitsgebiet auch über sichere IT-Anwenderkenntnisse, insbesondere in folgenden Bereichen verfügen:

- Bedienung eines Windows-PC (Maus, Tastatur etc.),
- Internetnutzung per Browser,
- gute Kenntnisse im Umgang mit MS Office 2010 oder höher (insbesondere MS Word und MS Outlook),
- gute Kenntnisse im Umgang mit dem Windows-Explorer,
- Anwendung der Funktionen Markieren, Kopieren und Einfügen,
- Nutzung der Funktion Drag & Drop,
- fachliche Vorkenntnisse in behördlicher Schriftgutverwaltung sowie der Berliner GGO.

Die Vorkenntnisse der Anwenderinnen und Anwender sollten soweit möglich bei der Zusammenstellung der Schulungsgruppen durch die jeweilig einführenden Behörden berücksichtigt werden. Ein ähnliches Niveau der Vorkenntnisse der Teilnehmer in einer Gruppe ermöglicht gleichmäßige Lernfortschritte und vermeidet Über- oder Unterforderung durch Schulungsinhalte und -tempo. Die Projektleitung der einführenden Behörden kann bei der Schulungsplanung diese Vorkenntnisse z.B. anhand von Selbsteinschätzungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmern ermitteln und entsprechende Gruppen zur Anmeldung für die Schulungen bilden.

## Multiplikatorinnen und Multiplikatoren:

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der einzelnen Behörden, die als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren ausgebildet werden sollen, sollten sorgfältig ausgewählt werden.

Die Multiplikatorinnen und Multiplikatoren tragen eine besondere Verantwortung und bilden eine wichtige Säule zur Wissensvermittlung und Akzeptanz bei den anderen Anwenderinnen und Anwendern.

Vor allem während der Einführungsprojekte ist es wichtig, dass Anwenderinnen und Anwender Ansprechpersonen für auftretende Probleme und Anliegen haben. So können zu erwartende Produktivitätsschwankungen abgefedert sowie die Akzeptanz des Systems verbessert werden.

Es ist daher zu empfehlen, dass potenzielle Multiplikatorinnen und Multiplikatoren

- vertiefte Kenntnisse in der Schriftgutverwaltung vorweisen können,
- idealerweise bereits Vorerfahrungen im Umgang mit E-Akte-Systemen haben,
- versiert bei der Bedienung eines Windows-PC sind,
- sehr gute Microsoft Office Kenntnisse besitzen,
- eine hohe Auffassungsgabe und Lerngeschwindigkeit besitzen,
- über eine gute verbale Kommunikationsfähigkeit und didaktisches Talent verfügen,
- eine positive Haltung gegenüber der Veränderung haben.

## 6.2.2 Infrastruktur

Die Infrastruktur für den Schulungsblock A wird durch den Systemlieferanten Materna bereitgestellt. Diese umfasst gemäß der Leistungsbeschreibung:

- Räumlichkeiten innerhalb des Berliner S-Bahn-Ringes
  - Platz für bis zu 10 Teilnehmern
  - Möglichkeit auf max. 20 parallel durchgeführte Schulungen
- Technische Ausstattung der Räumlichkeiten
  - Windows-PC mit nach Möglichkeit zwei Bildschirmen, Maus und Tastatur
  - PC mit Internetzugang per Browser
- eine vom Betreiber des IKT-Basisdienstes Digitale Akte unabhängige Schulungsumgebung, mit der für das Land Berlin festgelegten Referenzkonfiguration inklusive geeigneten Beispiel- und Nutzerdaten, die für die Demonstration und für die praktische Erprobung durch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer benötigt werden,

Die Räumlichkeiten der Schulungen werden barrierearm zur Verfügung gestellt.

Der Systemlieferant stellt zudem für virtuellen Schulungen im Schulungsblock A die Video-Konferenztechnik zur Verfügung.

Für die Schulungen im Schulungsblock B wird sowohl für die Präsenzsulung, als auch für virtuellen Schulungen eine eigene Schulungsinfrastruktur der Berliner Verwaltung (z.B. der Verwaltungsakademie) genutzt, die hinsichtlich der Ausstattung vergleichbar zur Infrastruktur für Block A ausgeprägt wird. Es wird das vom ITDZ Berlin aufgebaute und betriebenes Schulungssystem genutzt.



## Schulungskonzept

### 6.2.3 Schulungsunterlagen

Der Systemlieferant erstellt für die o.a. Schulungen geeignete und wiederholt verwendbare Schulungsunterlagen (Präsentationsfolien, Handouts, Übungsfälle) in elektronischer Form. In Abhängigkeit der jeweiligen Nutzergruppe werden für die Schulungen zielgruppenspezifische Schulungsunterlagen durch den Systemlieferanten zur Verfügung gestellt. Die Schulungsunterlagen stehen den Beschäftigten dauerhaft in elektronischer Form zur Verfügung und können genutzt werden, um einzelne Vorgehensweisen nachzuschlagen.

Anwendergruppen	Unterlagen
Anwenderinnen / Anwender	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Präsentationsfolien der Schulung</li> <li>• Benutzerhandbuch für Anwenderinnen und Anwender</li> </ul>
Multiplikatorinnen / Multiplikatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Präsentationsfolien der Schulung</li> <li>• Benutzerhandbuch für Anwenderinnen und Anwender</li> </ul>
Fachadministratoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Präsentationsfolien der Schulung</li> <li>• Administratorenhandbuch für Fachadministratoren</li> <li>• Betriebsführungshandbuch</li> </ul>
Technische Administratoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Präsentationsfolien der Schulung</li> <li>• Administratorenhandbuch für Administratoren der Infrastruktur</li> <li>• Systemdokumentation</li> <li>• Betriebsführungshandbuch</li> </ul>

### 6.3 Schulungsmodell

Das Schulungsmodell gliedert sich in mehrere Komponenten. Zunächst durchlaufen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die für ihr späteres Aufgabengebiet angepassten Schulungen.

Darüber hinaus werden Multiplikatorinnen und Multiplikatoren ausgebildet, die eine vertiefende Schulung für ihr entsprechendes Aufgabengebiet erhalten, um eine als zusätzliche Säule der vertiefenden Wissensvermittlung zu dienen. Mit Hilfe der Multiplikatorinnen und Multiplikatoren sollen nach der Schulung auftretende Anliegen und Probleme der Anwenderinnen und Anwender adressiert sowie schnell und flexibel gelöst werden können.

Zusätzlich wird für die Zeit nach den Schulungen eine Online-Hilfe mit allen Anwendungsfunktionen des Gesamtsystems bereitgestellt.

Ergänzend wird zur weiterführenden Festigung des Gelernten (nicht ersetzend zu den Schulungen) E-Learning-Material zum Selbststudium bereitgestellt.

#### 6.3.1 Präsenzs Schulungen

Vorgesehen sind Präsenzs Schulungen. Die Schulungen umfassen jeweils sowohl eine didaktisch vorbereitete Wissensvermittlung als auch eine Möglichkeit zur selbständigen Erprobung des Gelernten am System.

Grundsätzlich ist vorgesehen, dass mit dem Schulungsangebot alle Beschäftigten angesprochen werden können. Das umfasst auch Angebote für Gruppen mit besonderen Bedürfnissen, insbesondere

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die bereits umfassende Vorkenntnisse bei der Nutzung eines E-Akte-Systems haben, und so nur eine „Umschulung“ auf das neue System benötigen,
- Teilzeitkräfte, die eine eigene Schulungsorganisation benötigen

Teilzeitkräfte können in Absprache mit ihrer zuständigen Behörde Schulungsbedarfe bei der Verwaltungsakademie anmelden. Diese werden dann im Detail durch die Verwaltungsakademie nach dem erkennbaren Bedarf geplant. Es ist hierbei hervorzuheben, dass individuell getroffene Arbeitszeitregelungen nur in zumutbaren Maße Berücksichtigung finden können.

In Schulungsblock B wird die Verwaltungsakademie als Schulungsdienstleister der Auftraggeberin eine Bedarfsquantifizierung für Schulungen von Teilzeitbeschäftigten durchführen und auf Grundlage dieser ein entsprechendes Angebot bereitstellen. Teilnehmerinnen und Teilnehmer in Teilzeit können dieses Angebot wahrnehmen, insofern sie einen entsprechenden Nachweis respektive eine Begründung vorgelegt haben.

### 6.3.2 Virtuelle Schulungen

Die Präsenzs Schulungen werden ggf. aufgrund pandemiebedingter Kontaktbeschränkungen zeitweise durch virtuelle, trainergeführte Schulungen per Videokonferenz ersetzt oder zumindest ergänzt. Die Durchführung als virtuelle Schulungen ist vorerst für die in Q3 und Q4 2021 geplanten Schulungen im Schulungsblock A vorgesehen und zunächst auf die Dauer einschlägiger Kontaktbeschränkungen begrenzt.

Anschließend werden die Erfahrungen aus den virtuellen Einheiten hinsichtlich der Lernerfolge und des Teilnehmerfeedbacks ausgewertet. Es wird geprüft, ob virtuelle Schulungen dauerhaft und zusätzlich zu den Präsenzs Schulungen im Schulungsblock B angeboten werden sollen.

Die virtuellen Schulungen sollen die Präsenzs Schulung nicht ablösen. Den zu schulenden Personen sollen beide Formen als gleichwertige Alternativen angeboten werden, sofern die o.g. Prüfung positiv ausfällt. Möglicherweise empfinden die Zielgruppen eine der beiden Formen passender zu der jeweiligen Arbeits- / Lebenssituation. In Bezug auf Inhalt, Aufbau und Dauer werden die beiden Schulungsformate vergleichbar gestaltet.

Die für virtuelle Präsenzs Schulungen erforderliche Hardware ist durch die jeweilige Behörde zu stellen, wobei SenInnDS unterstützen kann. Für die Teilnahme an dieser Schulungsform ist softwareseitig lediglich ein von der IKT-Architektur festgelegter Browser erforderlich.

## 6.4 Trainerinnen und Trainer

Die Schulungen der verschiedenen Anwendergruppen des Schulungsblockes A werden durch speziell ausgebildete Trainerinnen und Trainer des Systemlieferanten durchgeführt.

Der Systemlieferant führt in Schulungsblock A die Ausbildung der verwaltungsinternen Trainerinnen und Trainer durch, die dann über den Schulungsdienstleister der Auftraggeberin die Schulungen des Blockes B durchführen.

Die Trainerinnen und Trainer müssen mindestens folgende Qualifikationen erfüllen:

- umfassende Kenntnisse des IKT-Basisdienstes Digitale Akte,
- erprobte didaktische Fähigkeiten,
- umfassende Erfahrungen in der Durchführung von Schulungen, im Speziellen in der Schulung von IT-Systemen.

Die verwaltungsinternen Trainerinnen und Trainer der Verwaltungsakademie werden zur Durchführung des Schulungsblockes B durch den Systemlieferanten in Rahmen des Schulungsblockes A ausgebildet. Die Verwaltungsakademie ist für die Auswahl geeigneter verwaltungsinterner Trainerinnen und Trainer verantwortlich. Hierbei wird zunächst von einer Anzahl von ca. 20 Trainerinnen und Trainer ausgegangen, die nach Abschluss der Ausbildung grundsätzlich vollständig für die Durchführung von Anwenders Schulungen im Schulungsblock B zur Verfügung stehen.

## Schulungskonzept

### 6.5 Verantwortung für Organisation der Schulungen

Die Verwaltungsakademie Berlin führt für das gesamte Schulungsvorhaben die Anmeldung sowie Koordination der Teilnehmerinnen und Teilnehmern im Auftrag der IKT-Steuerung durch und arbeitet eng mit der IKT-Steuerung und dem Systemlieferanten zusammen. Die operative Organisation der Schulungsbedarfe in Schulungsblock A, insbesondere die Einteilung der Trainee-rinnen und Trainer, der Räume sowie ggf. das Einrichten von Videokonferenzen etc. erfolgt durch den Systemlieferanten.

### 6.6 Prüfung/Zertifikate

Eine Prüfung des Kenntnisstandes ist nicht vorgesehen. Alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebestätigung nach Abschluss der Schulung.

## 7. E-Learning

Ergänzend zu den Schulungen werden digitale Lernmaterialien zum Selbststudium angeboten. Diese dienen Anwender und Anwenderinnen zur Vertiefung, sowie zur Vor- und Nachbereitung der Schulungsinhalte. Für neu eingestellte Mitarbeitende ergänzt es die geplanten Fluktuations-schulung. Es werden zudem zielgruppenorientiert Inhalte für Multiplikatorinnen und Multiplika-toren, Fachadministratorinnen und Fachadministratoren und Mitarbeitende des Help Desk zur Verfügung gestellt.

Didaktisch wird der Fokus auf einen hohen Grad der Interaktion gelegt und auf eine konzentra-tionsfördernde Mischung der Medienformate geachtet. Es werden Screencasts, interaktive Infografiken, Erklärvideos, Übungen und Tests zur Selbstkontrolle zur Verfügung gestellt. Die Inhalte werden barrierefrei gestaltet.

Für das E-Learning ist die Unterteilung der Inhalte in folgende Module vorgesehen:

Modul 1	Möglichkeiten der E-Akte – Sensibilisierung und Einführung
Modul 2	Elektronische Schriftgutverwaltung
Modul 3	E-Akte – kosten- und zeitsparende Arbeitsabläufe und zentralisierte Informationen
Modul 4	Datensicherheit und Datenschutz bei der Verwendung der E-Akte
Modul 5	Funktionale Anforderungen an die E-Akte
Modul 6	Objekthierarchie
Modul 7	Aktenplan und Aktenbildung
Modul 8	Rechte und Zugriffskonzepte
Modul 9	Recherchemöglichkeiten in der E-Akte
Modul 10	E-Postfach und E-Postkorb
Modul 11	Langzeitspeicherung

Die Inhalte werden vom Systemlieferanten Materna erstellt und sollen auf der Lernplattform der Verwaltungsakademie Berlin zugänglich gemacht werden.

## Schulungskonzept

### 8. Ausblick

Das vorliegende Schulungskonzept stellt die konzeptionelle Grundlage für alle zukünftigen Schulungen des IKT-Basisdienstes Digitale Akte dar. Im Zuge dessen wird das Konzept auch über den Zeitrahmen des Einführungsprojektes hinaus entsprechend fortgeschrieben und evaluiert.

Das Personal der Berliner Verwaltung unterliegt einer ständigen Fluktuation von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Dafür wird durch die Verwaltungsakademie des Landes Berlin auf Grundlage dieses Konzeptes ein Schulungsangebot für den IKT-Basisdienst Digitale Akte in das Standardangebot aufgenommen. Dieses kann dann durch die Behörden eigenständig gebucht werden.

Für durchzuführende Nachschulungen aus Schulungsblock A wird ein entsprechendes Angebot in Zusammenarbeit mit dem Systemlieferanten erstellt und zur Verfügung gestellt.

Ergänzungsschulungen, wie sie z.B. bei einem Major Release der Software mit umfangreichen Änderungen für die Anwenderinnen und Anwender erforderlich werden können, sind nicht Teil dieses Schulungskonzeptes und bei Bedarf gesondert zu planen. Dies sollte mit dem Ziel erfolgen, den Umfang des Bedarfs für solche Schulungen gering zu halten und den Aufwand z.B. durch den Einsatz von E-Learning oder Multiplikatorinnen und Multiplikatoren zu minimieren.

Die Evaluierung durchgeführter Schulungen erfolgt in beiden Schulungsblöcken durch Teilnehmerbefragungen. Auf Grundlage der Ergebnisse dieser Erhebung, werden das Schulungskonzept in Zusammenarbeit mit der Verwaltungsakademie, die Module, konkrete Inhalte sowie die Durchführung der einzelnen Schulungen angepasst und weitergeschrieben.

Darüber hinaus wird das hier vorliegende Schulungskonzept in den Folgeversionen entsprechend der Schulungsunterlagen des Systemlieferanten angepasst und fortgeschrieben.

## 9. Anlagen

DigitaleAkteBerlin\_Feinplanung Schulung Anwendende

DigitaleAkteBerlin\_Feinplanung Schulung Multiplikatorinnen und Multiplikatoren

DigitaleAkteBerlin\_Feinplanung Schulng Fachadministration

DigitaleAkteBerlin\_Konzept\_Train the Trainer

DigitaleAkteBerlin\_Didaktisches Schulungskonzept