

Logisch-organisatorisches Instrumentarium als kritischer Erfolgsfaktor für Dokumentenmanagement

Peter Toebak

In der heutigen Informationsgesellschaft wandeln sich Unternehmen und Verwaltungen immer mehr in „informationsorientierte Organisationen“. Dokumentenmanagement oder das Erschliessen und die Verwaltung von Dokumenten und Akten ist so wichtig wie Finanzmanagement und Controlling geworden. Nicht nur Arbeit und Geld machen eine Organisation erfolgreich, auch die Information und das sich daraus ergebende Wissen sind ein ausschlaggebender Faktor.

Im Allgemeinen sind drei logisch-organisatorische Instrumente unerlässlich für die effiziente Bewirtschaftung dieser Ressourcen, unabhängig davon, ob die Schriftgutverwaltung auf Papier, vollelektronisch oder hybrid stattfindet: Akten- und Bewertungsplan, Metadaten sowie Rahmenorganisation bzw. Organisationsvorschriften¹. Ohne diese Hilfsmittel kann keine technische Lösung die Schriftgut- oder Dokumentenverwaltung sogar einer kleineren Organisation über eine längere Periode als 1 bis 2 Jahre effizient aufrecht erhalten.

Akten- und Bewertungsplan

Ein Akten- und Bewertungsplan gilt als logische Basis(systematik) für die Geschäfts- und Dossierbildung im Bereich der betrieblichen Informationen. Er ist das Rückgrat einer wirkungsvollen, effizienten und einheitlichen Schriftgutverwaltung (Dokumentenmanagement). Ein moderner Aktenplan wird auf die Organisation zugeschnitten. Er ist pragmatisch, prozessorientiert und aufgabenbezogen eingerichtet.

1. Ein- und Ausrichtung eines Akten- und Bewertungsplans

- Dreiteilung zwischen Politik/Verwaltung, Betriebsführung/Instandhaltung eigener Apparat und externe Aufgabenerfüllung
- Beziehung auf die Arbeits- und Entscheidungsprozesse, Prozessorientierung
- Dossierbildung der Einzelfallakten nach Sach- oder Geschäftsvorgängen, Projekten (Aspekte, Schritte), Objekten usw.
- Dossierbildung der allgemeineren, aufgabenbezogenen Dokumente nach Themen/ Handlungen
- Serienbildung der Parallelakten (massenhaft gleichförmige Einzelfallakten aus Routinegeschäften)
- Trennung zwischen Registratur- bzw. Schriftgut (Dossiers) und Handakten („persönliche“ Informationsbeschaffung der Mitarbeitenden)
- Trennung zwischen Registratur- bzw. Schriftgut (Dossiers) und Dokumentationsgut (allgemeine, nicht aufgabenbezogene Informationen und Dokumente)
- Selektion und Kassation der nicht dauerhaft wertvollen Unterlagen

¹ Dieselben drei Elemente finden sich seit 1999 auch in den Minimalanforderungen an eine systematische Aktenführung in der schweizerischen Bundesverwaltung (*Weisungen über die Aktenführung in der Bundesverwaltung* vom 13. Juli 1999).

Ein Akten- und Bewertungsplan muss die objektivierte Abbildung der Arbeits- und Entscheidungsprozesse einer Organisation sein, dies heisst deren Übersetzung in Dokumenten, Serien und Dossiers. Bisher wird in der Schweiz noch fast überall eine sachlich-thematische Basissystematik (Informationswert) gebraucht, welche aber im Normalfall die schlechteste Lösung ist, weil sie am prozessorientierten Charakter der Dokumente und Dossiers vorbeizieht (Evidenzwert). Beim elektronischen Dokumentenmanagement kommen die Mängel einer solchen Systematik verstärkt zum Vorschein, weil Registrierung (Metadaten) und Aktenbildung nicht länger völlig getrennt stattfinden, die Sachbearbeiter sich selber vermehrt mit der Schriftgutverwaltungsfunktion herumschlagen müssen (Disintermediation) und die prospektive Bewertung von Prozessen und Aufgaben mehr verspricht als die nachträgliche Aufarbeitung von haufenweise inhaltsorientierten Dokumenten und Dossiers.

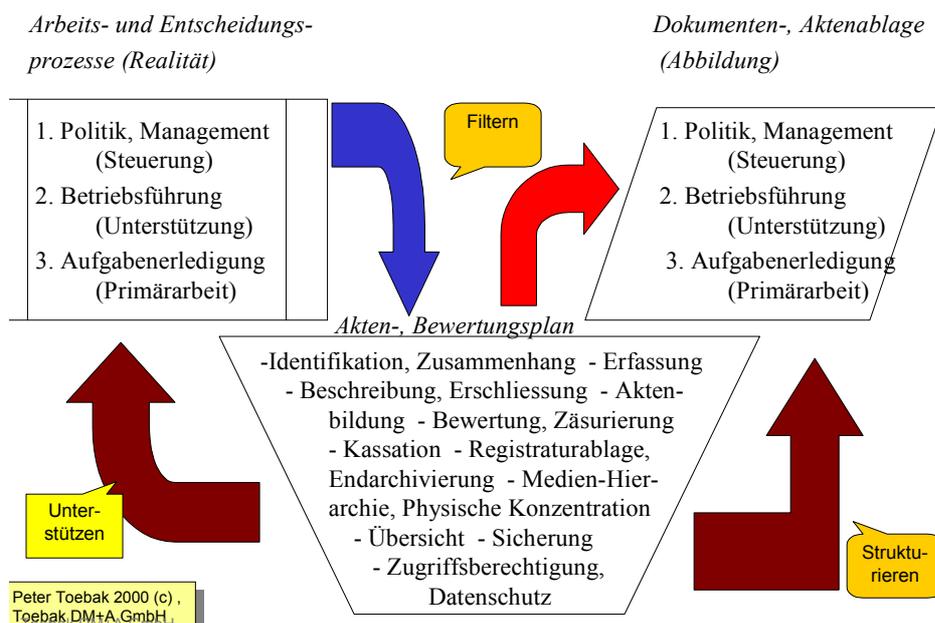
Ein methodisches Vorgehen beim Entwurf eines Akten- und Bewertungsplans ist unabdingbar.

2. Methodische Ausgangspunkte eines Akten- und Bewertungsplans

- Homogenität der Begriffe (Einheitlichkeit, ein Unterscheidungskriterium pro hierarchische Einheit oder Stufe), Vermeiden von Mehrdeutigkeiten
- Datenentkoppelung (logische Trennung, Differenzierung der Elemente in Geschäfte, Projekte, Serien, Themen bei der Aktenbildung usw.)
- Kollokation: Zusammenstellung der verwandten Begriffe; Gruppieren von Elementen, die zusammengehören, wodurch eine kohärente Struktur entsteht
- Repetitive Charakteristik des schematischen Planaufbaus
- Deduktives Vorgehen: Navigation vom Allgemeinen zum Besonderen sollte möglich sein
- Graduelles Vorgehen: keine Hierarchiestufen vergessen
- Expansive, flexible Systematik: logische Ausdehnungsmöglichkeiten innerhalb der Systematik
- Datentransparenz (Nachvollziehbarkeit der Datenentstehung)
- Bewertung der Archivbildner (Makro-Ebene), Prozesse und Funktionen (Meso-Ebene), eher als des schriftlichen Niederschlags (Mikro-Ebene)
- Bewertung aufgrund formaler Kriterien (Federführung vs. Kenntnissnahme; Dokument-Typen, Sampling), nur zusätzlich auf der Basis materieller Inhalte

Der Akten- und Bewertungsplan fungiert, so eingerichtet, als wirksamer Filter zwischen den Arbeits- und Entscheidungsprozessen (der Betriebsrealität) einerseits und der Aktenablage (der Abbildung der Realität) andererseits. Mit dem Plan in der Hand weiss sich der Manager oder der Sachbearbeiter unterstützt im Arbeitsalltag (Akzeptanz und Erkennung), während die Gesamtorganisation über eine personenunabhängige Struktur verfügt für das Wiederauffinden und Verwalten der Dokumente und Akten als Niederschlag der Handlungen und Prozesse (Grafik).

Akten- und Bewertungsplan als Filter



Ein Aktenplan nimmt Einfluss auf den ganzen Informationsfluss einer Organisation. Er ist das grundlegende Instrument, das Einrichtung und Ablauf des Dokumentenmanagements gesamtorganisatorisch und vorausschauend strukturieren kann. Die Analogie mit einem Kontenplan als zentrales Integrationselement für das Rechnungswesen ist naheliegend.

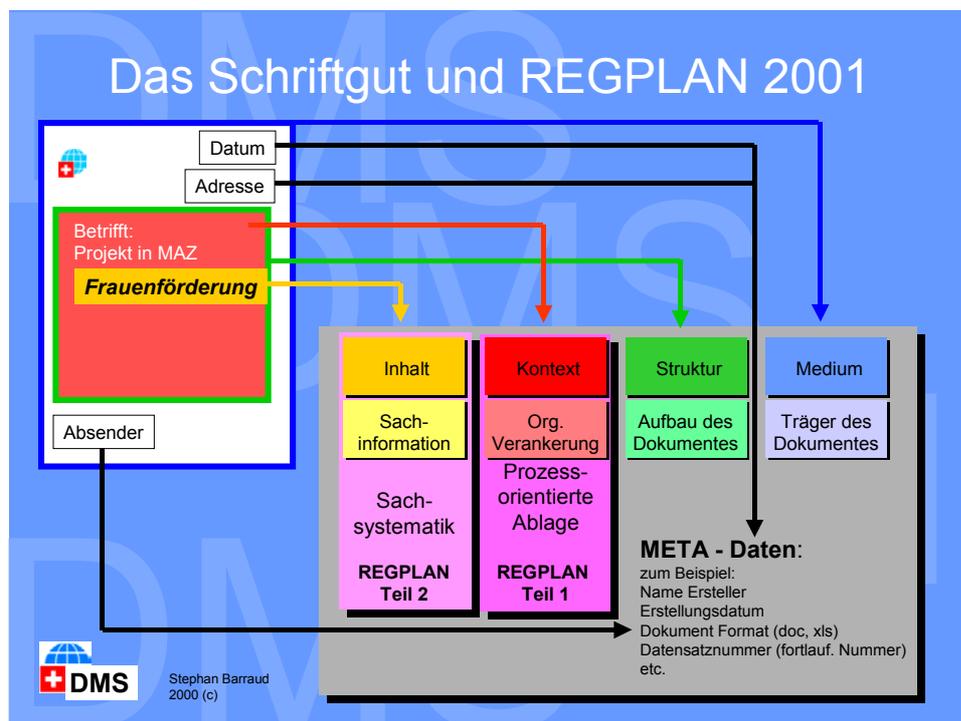
Metadaten

Metadaten (Indexdaten, Beschreibungsdaten, Attribute, Merkmale) enthalten Angaben über Dokumente elektronischer und nichtelektronischer Art (Primärdaten). Sie sind für die interne Betriebsführung und externe Aufgabenerfüllung wichtig und behalten auch für die Langzeitaufbewahrung und -sicherung der Informationen grosse Bedeutung. Getreu dem Lebenszyklus- und Kontinuum-Konzept müssen Metadaten als Sekundärdaten während allen Lebensphasen eines Schriftgut- oder Archivstücks „begleitend“ auftreten, also beim Empfangen (Posteingang), Erstellen, Erschliessen, Bewerten, Verwalten, Vermitteln, Auswerten usw.

Das Metadatenschema bildet die Abstraktion aller relevanten Prozesse, Funktionen, Objekte und Aufgabenstellen einer Organisation. Diese stehen in Beziehung zueinander, befinden sich in einem interdependenten, komplexen System und sind im (stetigen) Wandel. Das Schema ist abstrakt, weil es die Wirklichkeit vereinfachen und in eine formale Sprache fassen muss. Ohne das Ganze zu überlasten, muss es die Realität erkennbar und begreifbar abbilden. Das Schema kann um ein Mehrfaches komplizierter werden, wenn auch alle Sekundärdaten, Elemente und Aspekte eines Workflows (Prozessablaufs oder Verfahrens) dazukommen. Es ist klar, die Archivarin muss hier wie bei den Primärdokumenten „bewertend“ eingreifen.

Bei der Konzeption und Beurteilung von Metadaten für eine konkrete Organisation sind die fünf „W“ einer Recherche richtungsweisend: Wer? (Person, Organ), Wo?

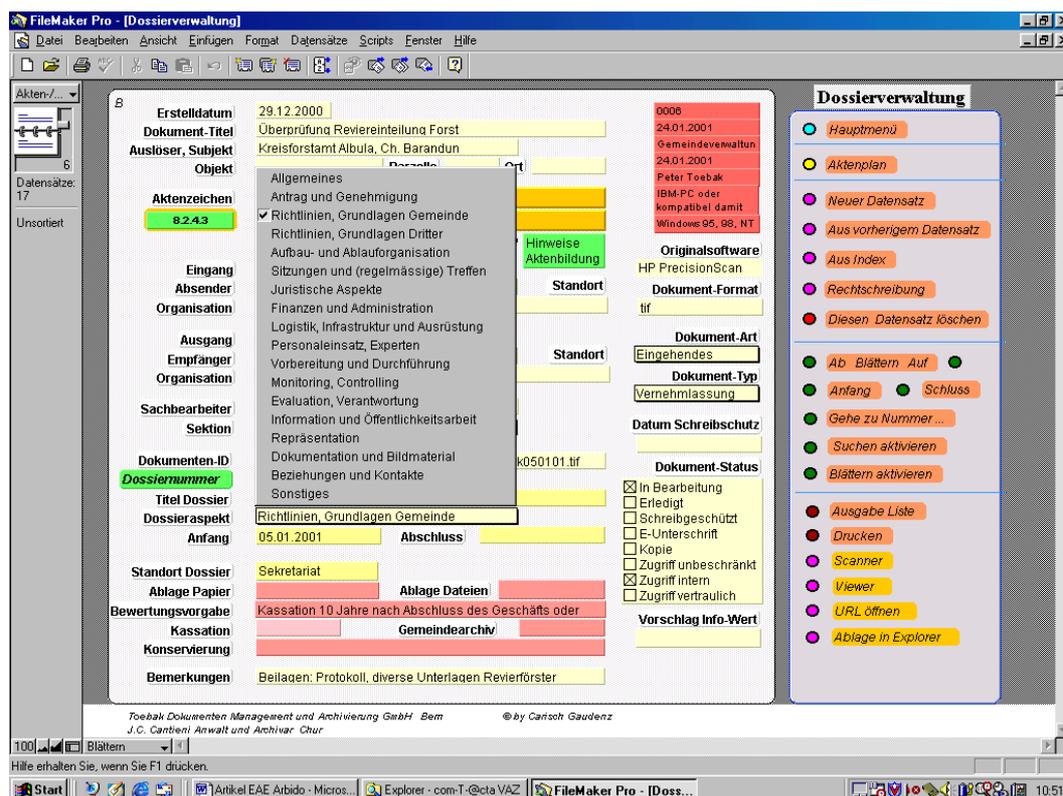
(Ortsangabe), Wann? (Zeitangabe), Wie? (Prozess) und Was? (Inhalt). Dazu kommen die vier Aspekte eines Dokuments: Form, Struktur, Inhalt und Kontext (Grafik²).



Metadaten beschreiben den Kontext- und Informationswert von Einzeldokumenten. Der Stellenwert von Metadaten konkretisiert sich aber vor allem auch bei der Festlegung und Aufzeichnung der Beziehungen von Einzeldokumenten zueinander in Dossiers (nach Geschäften, Projekten, Produkten, Personen, Themen usw.). Metadaten ermöglichen nicht nur die Verwaltung der Dokumente, sie ermöglichen bzw. erleichtern auch den strukturierten und automatisierten Zugriff auf die Informationen. Entwurf, Bildung und Verwaltung von Metadaten ist für jede Organisation entscheidend, wenn sie ihre Informationsressourcen effizient und wirkungsvoll bewirtschaften will.

Das Metadatenchema für Dokumentenmanagement besteht genauer betrachtet aus drei Stufen. Die tiefste Stufe enthält die Aktenplanpositionen und allenfalls noch eine oder mehr Zusatzsystematiken wie Schlagwortliste oder Thesaurus. Diese Stufe ist am wenigsten flexibel und am schwierigsten zu ändern. Die zweite Stufe beinhaltet die Metadatenfelder der Eingabemaske. Hier werden die konkreten Sekundärdaten ausgefüllt und abgelegt. Die dritte Stufe ist am flexibelsten und äussert sich in Auswahlmenüs und Indexlisten. Sie unterstützen den Sachbearbeitenden bei der Eingabe, aber „kontrollieren“ diese auch gleichzeitig. Nimmt man die Metapher eines Hauses zum Ausgangspunkt, dann drängt sich der folgende Vergleich auf: der Akten und Bewertungsplan ist das Fundament des Gebäudes, die Metadaten-Felder sind die Wände und die Auswahlmenüs und Indexlisten betreffen die Einrichtung und das Mobiliar.

² Die Grafik stammt aus dem Projekt DMS der DEZA in Bern, mit Dank an Projektleiter Stephan Barraud für die Verfügbarstellung.



Für eine einfache Übersicht der Metadaten-Angaben wird verwiesen auf eine frühere Publikation in diesem Fachblatt³. Die Metadaten-Eingabemaske für Dossierverwaltung einer (kleineren) Gemeinde sieht wie abgebildet aus, wobei ein Akten- und Bewertungsplan sowie Auswahlmenüs und Indexlisten elektronisch hinterlegt sind, Feldverknüpfungen für die automatisierte Eingabe realisiert wurden und ein direkter Zugriff auf die Primärdokumente über das URL-Schema ermöglicht wurde (Grafik⁴).

Organisationsvorschriften

IT (Informationstechnik) und Reorganisation gehen Hand in Hand. Computerunterstützung herkömmlicher, bestehender Abläufe reicht nicht aus. Die Betriebsprozesse (Abläufe, Vorgänge, Geschäfte, Projekte) müssen zum Teil überdacht, neugestaltet und wirklichkeitsnah abgebildet werden. Hier liegen Chancen, aber auch Herausforderungen und Probleme. Das Festlegen der Ablauffolge von Arbeitsschritten und Aktivitäten, mit ihrem schriftlichen Niederschlag in Daten und Dokumenten, ist immer die schwierigste Aufgabe eines Reorganisationsprojekts für die Einführung computergestützter Geschäftsplanung und -abwicklung. Makro- und Mikroebene müssen beide berücksichtigt werden.

Als wichtige Voraussetzung für den Erfolg eines Dokumentenmanagement-Projekts gilt die richtige Einpassung der Registratur- und Archivfunktion in die Aufbau- und Ablauforganisation der Verwaltung oder des Unternehmens. Eine klare Rahmenorganisation muss für die Festschreibung der Kompetenzen und Pflichten der Geschäfts-

³ Siehe Peter Toebak, „Metadaten im archivischen Bereich. Ein allgemeines Modell“, *Arbido*, XIII (1998), Nr. 3, 8-11. Für die vollständigere Version, siehe Thomas Schärli und Peter Toebak, „Metadaten im archivischen Bereich. Ein allgemeines Modell und die Praxis im Kanton Basel-Stadt“: <http://www.toebak.ch> (Publikationen).

⁴ Die Grafik stammt aus dem Projekt DMS der Gemeinden Vaz/Obervaz und Poschiavo, mit Dank an Gaudenz Carisch und Jean-Claude Cantieni für die Verfügbarstellung.

leitung und gesamten Belegschaft erstellt werden. Jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin sollte seine und ihre formale, aber auch konkrete Rolle kennen.

Die Organisationsvorschriften müssen Erstellung, Erfassung, Zugang, Benutzung, Verwaltung und Langzeitaspekte der Dokumente und Dossiers umfassen. Das Dokumenten-Handling sollte in allen Einzelheiten geklärt sein. Das Lebenszyklus- und Kontinuum-Konzept dient dabei als roter Faden: Vom Posteingang bis zur Endarchivierung besteht ein fließendes Kontinuum zwischen persönlichen Ablagen, Gruppen- oder Abteilungsablagen, zentraler Registraturablage und Endarchiv. Die Federführung oder „eigentliche Ausführung“ eines Geschäfts oder Projekts beinhaltet auch die Dossierführung⁵. Der Abschluss eines Geschäfts führt zum Verdichten und „Einfrieren“ des elektronischen und/oder papierenen Dossiers.

Der Archivar/die Archivarin muss bei der Entwicklung dieses Instruments bedenken, dass Verwaltungen und Unternehmen nicht für die Historie arbeiten. Sie wollen rational und (müssen) transparent arbeiten und akzeptieren nur aus dieser Perspektive das notwendige logisch-organisatorische Gerüst. Archivierung darf (und muss) nicht nach „Bürokratie“ aussehen, Verweise auf Gesetz- und Rechtmässigkeit reichen für sich nicht aus.

⁵ Der Ausgangspunkt dabei ist, was die ACC (Administrative Committee on Coordination der Vereinten Nationen) 1997 nannte: „proper management of projects is the main goal; proper document management should be part of good project management in general“ (ACC/1997/ISCC/4, 12 November 1997, Information Systems Coordination Committee, Fifth Session (New York, 1-3 December 1997), *Annex II: Strategies for Implementing Document Management Technology*, 7). Man könnte auch sagen: Der „process-owner“ ist ebenfalls „records-owner“.