

Anmerkungen zu einzelnen Aspekten der „Informationswirtschaft“ der XY-GmbH¹

Vorbemerkung: Der Unterzeichner ist von der XY-GmbH gebeten worden, Grundsätzliches zu den Bereichen Registraturorganisation, Aktenplan, Aufbewahrungsfristen, Informationsbeschaffung und -verwaltung sowie zu weiteren hiermit im Zusammenhang stehenden Themen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Gesellschaft zu erörtern und auf etwaige Optimierungspotentiale hinzuweisen.

Die folgenden Ausführungen beruhen auf dem Vor-Ort-Termin am XX.XX.2007 und folgen dem Tagesablauf. Sie sind der Übersichtlichkeit halber wie folgt gegliedert:

1.	Vorgespräche	S. 2
2.	Veranstaltung mit den Abteilungsleitern	S. 2
3.	Altregistratur	S. 5
4.	Datenformate im Wandel	S. 7
5.	Gesamteindruck und Ausblick	S. 7

¹ „Informationswirtschaft“ ist - soweit ersichtlich - kein Fachbegriff und somit inhaltlich nicht definiert. Der Terminus wird hier verwendet, um sowohl den Informationsfundus als auch Verfahren und Einzelaspekte der täglichen Arbeit in einen übergeordneten Zusammenhang stellen zu können.

1. Vorgespräche

Vorgespräch mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten Dipl.-Ing. (FH) Hans Müller und der Fachreferentin Renate Dinkel

Herr Müller verortet die XY-GmbH im Gefüge der Branche und stellt dabei auch solche Verfahren heraus, die bei allen Unternehmen der Branche in gleicher oder sehr ähnlicher Weise ablaufen. Die gemeinsame Plattform www.abc.de macht die Vereinheitlichung bestimmter Verfahren und Abläufe erforderlich.

Anm.: Die entsprechenden Konstellationen sollten identifiziert, dokumentiert und die gegenwärtigen Abläufe (Anmeldung, Registrierung etc.) in Ablaufschemata dargestellt werden. Die hierbei zum Einsatz kommenden Medien und „Werkzeuge“ (physische Akten, „virtuelle“ Akten, Datenbanken etc.) sollten benannt und jeweils auch der Zeitbedarf für die einzelnen Abläufe / Verfahren angegeben werden. Sofern identifiziert / identifizierbar, sollten Schwachstellen und bisher nicht oder nur grob vereinheitlichte Handlungsweisen (Verfahren) genannt werden.

In einem kurzen Folgegespräch vertieft Frau Dinkel die Ausführungen von Herrn Müller und geht dann noch auf die inhaltliche Ausgestaltung der Beziehung XY-GmbH ↔ Kunde ein. Sie bestätigt, daß sich dieses Verhältnis aus Sicht der Gesellschaft zum großen Teil als „reaktiv“ darstellt (die Gesellschaft wird i. d. R. nicht von sich aus aktiv, sondern reagiert auf die Kontaktaufnahme durch den Kunden). Es gebe aber auch Konstellationen, wo die XY-GmbH aktiv werde und an den Kunden herantrete.

Anm.: Die entsprechenden (unterschiedlichen) Situationen sollten identifiziert, dokumentiert und die gegenwärtigen Abläufe in Ablaufschemata dargestellt werden. Benutzte Medien und „Werkzeuge“ sollten angegeben und jeweils auch eine Aussage zur Häufigkeit entsprechender Anlässe gemacht werden. Weiter sollte kritisch geprüft werden, wo und wie ein Softwareprodukt von der Art des Customer Relationship Management (CRM) eingesetzt werden kann und welche Anforderungen unternehmensseitig hieran zu stellen sind.

2. Veranstaltung mit den Abteilungsleitern (z. T. Stellvertreter oder Abteilungsbeauftragte)

Anwesend sind von der XY-GmbH: Ottmar Schmidt, Franz Untermaier, Olaf Schulz-Heinrich, Thomas Hofer, Richard Ziegler, Eva Schreiner, Michael Gebauer, Marcus Hölder, Barbara Nerz, Maria Schilling, Stephan Bartning, Jens Uhrig, Hermann Höffner, Hartmut Diestel, Verena Böttcher, Günter Pasulke, Wolfgang von Hacke, Manfred Singer, Renate Dinkel.

Übersichtsvortrag zu den Themen Schriftgutverwaltung (Registraturarten, Aktenplan, Aufbewahrungsfristen etc.), Haltbarkeit von Datenträgern, Informationsbeschaffung, Generierung von Wissen und weiteren Themen (bei Einbeziehung einzelner, aus dem Workshop der XY-GmbH vom XX.XX.2007 vorliegender Fragen bzw. Fragenkomplexe).

Anm.: Die üblichen **Termini und Begrifflichkeiten** (z. B. lebende Registratur, Aktenplan, Altregistratur, Archiv, Archivierung etc.) sind weitgehend nicht bekannt. Sie sollten „erlernt“ und benutzt werden (Zweck: Einheitliches Verständnis zu Inhalten und einheitliche „Sprache“).

Rege Beteiligung zum Komplex **Aufbewahrungsfristen**. Hier herrscht große Unsicherheit. Auch scheinen die in einigen Bereichen geltenden gesetzlichen Fristen (etwa SGB, AO) weitgehend unbekannt zu sein (bereits vorliegender „Befund“ aus dem Workshop der XY-GmbH vom XX.XX.2007).

Frau Schilling macht den Vorschlag, den im Oktober 2004 konzeptionell erarbeiteten „Katalog“ über Aufbewahrungsfristen fortzuschreiben.

Anm.: Der Vorschlag von Frau Schilling sollte in geeigneter Weise umgesetzt werden. Ziel sollte die verbindliche Festlegung entsprechender Fristen und deren Zusammenstellung in einer Handreichung o. ä. sein. Manche der im SGB festgelegten Fristen sollten verlängert werden (Stichwort: Die XY-GmbH als fürsorgliche Arbeitgeberin). Sofern möglich, sollte Frau Schilling den etwa noch als Word-Datei vorhandenen Katalog zur Verfügung stellen.

Registraturorganisation: Die wenigen Wortbeiträge, ergänzt um Erläuterungen seitens Frau Dinkel aus ihrem Arbeitsbereich, ergeben, daß sich die Mitarbeiter/innen in puncto Aktenführung zum überwiegenden Teil mit Arbeitsplatz- bzw. Bereichsregistraturen behelfen.

Anm.: Teilregistraturen (und etwa vergebene Aktenzeichen / -kennungen) können in eine „Gesamtordnung“ der Akten einbezogen werden (s. *noch nachfolgend unter „Aktenplan“*).

Ungeklärt ist derzeit noch, welche Registratursysteme vorhanden sind („Merkposten“).

Aktenplan: Der Aktenplan der XY-GmbH ist kein solcher, sondern eine Zusammenstellung von weggelegten, zentral verwalteten Akten, also ein Aktenverzeichnis der Altregistratur.

Die Einführung eines Aktenplans für alle Bereiche der XY-GmbH (Gesamtaktenplan) wird kurz thematisiert.

Anm.: Da die Erfahrung lehrt, daß ein Gesamtaktenplan nur dann in angemessener Zeit zu realisieren ist, wenn alle Mitarbeiter/innen aktiv bei der Erstellung mitwirken, rate ich hiervon unbedingt ab. Die als dezentral zu bezeichnenden Organisationsstrukturen der XY-GmbH (weitläufige Hauptverwaltung und externe Standorte) dürften sich hier zusätzlich erschwerend auswirken, was gleichfalls gegen die Einführung eines Gesamtaktenplans spricht. Schließlich ist auch kein Aktenplanverantwortlicher vorhanden, der bei Gesamtaktenplänen aber *conditio sine qua non* ist und sein muß.

Die Etablierung von Teilaktenplänen ist möglich; teilweise liegen solche bereits vor. Sie könnten in einen „[...]“ Gesamtaktenplan einbezogen werden. Hierbei würde den Aktenzeichen der Teilaktenpläne jeweils nur eine XXXfolge, die [...] der [...] dient, „hinzugefügt“. Diese XXXfolgen könnten jeweils auch in der EDV und für XXX-Anwendungen ([...] etc.) [...] von Nutzen sein.

Thema **Altregistratur**. Mit Unterstützung von Herrn Pasulke wird geklärt, daß es sich bei der hiesigen „zentralen Registratur“ nicht um eine solche, sondern um eine zentrale Altregistratur handelt. In der Folge entsteht eine schon ins Detail gehende Diskussion, die durch die von Frau Dinkel gestellte Frage nach dem richtigen Zeitpunkt für die Aussonderung / Abgabe von

Akten in Gang kommt und schließlich wieder zum Problem der fehlenden Aufbewahrungsfristen zurück führt. *Alles Weitere zu diesem Komplex unten unter „3. Altregistratur“.*

Informationsbeschaffung und Generierung / Verwaltung von Wissen unterliegen keinen einheitlichen Verfahren. Vorherrschend sind die Prinzipien ad-hoc-Beschaffung von Informationen und ad-hoc-Generierung von Wissen durch einzelne Mitarbeiter/innen (personenbasiertes Wissen).

Anm.: Verfahren, Aufwand und Nutzen arbeitsökonomisch sehr ungünstig. Informationsbewertung, -beschaffung, -auswertung und -verwaltung, Wissensgenerierung und Wissensverwaltung sollten einen Langzeitnutzen ergeben und entpersonalisiert werden. Hier empfehlen sich unter anderem Datenbanken.

Vor Ort gibt es Datenbanken nur in einigen, wenigen Nischen. Diese nebeneinander existierenden Datenbanken sind reine **Verfahrensdatenbanken** und offenbar nicht [...]. Thesauri und Deskriptoren werden nicht verwendet. Überregional relevante Datenbanken (Datenrelevanz für [...]) gibt es gleichfalls nur in Nischenbereichen (z. B. „XXX“).

In der Anlage, Pflege und Nutzung von **Fachdatenbanken** stecken große Potentiale, die die tägliche Arbeit signifikant vereinfachen könnten. Das gilt vor allem für solche Informationsquellen, die wieder und wieder genutzt, derzeit aber immer nur bedarfsweise (jeweils konkret) „angezapft“ werden, was häufig zunächst einmal deren Auffinden erforderlich macht. Solche Quellen könnten mit ihren [...] in einer **Xdatenbank** nachgewiesen werden.

In vielen Fällen ist es jedoch nötig, auch Näheres zum [...] einer Quelle zu erfahren, um deren Einschlägigkeit (Wert) für einen vorliegenden Sachverhalt (Fachfrage) sicher einschätzen zu können. Hier dürfte sich die zusätzliche Auswertung und Angabe der wesentlichen Inhalte einer Quelle (z. B. [...], Gerichtsentscheidungen, Genese von Patenten usw. usf.) in einem Abstract empfehlen; Zweck: Reduzierung der o. g. ad-hoc-Arbeitsweisen.

In Gestalt des „Hänschen-Müller-Instituts“ verfügt die Branche über eine geeignete wissenschaftliche Einrichtung zur Erarbeitung und Etablierung von Standards etc. für Fachdatenbanken. Bei Xdatenbanken kommt im Vorfeld eine Abfrageaktion in der gesamten Branche in Betracht.

Eine zentrale „**Kundendatenbank**“ hat die XY-GmbH nicht. Die einzelnen Bereiche verwalten ihre „Kunden“ in eigenen Datenbanken und nur für ihre Belange. Bereichsübergreifend wird nur ausnahmsweise gearbeitet.

Anm.: Vorhandene Datenbanken identifizieren, zusammenstellen und erläutern (Arten, Datenrelevanz, „Eigentümer“, Zugriffsberechtigte / -rechte etc.).

Etablierung einer einheitlichen Kundendatenbank ([...]). [...] Einbindung in ein CRM gewährleisten [...]. CRM-Produkte kritisch prüfen.

3. Altregistratur (Ortstermin bei Herrn Pasulke) (weiter anwesend: Frau Dinkel, Herr Singer und Herr Hofer)

Die **Altregistratur** im Hause X-X-Straße wird als „zentrale Registratur“ bezeichnet. Sie ist als bibliothekarische Registratur organisiert (Briefordner [sog. Leitz-Ordner] als Schriftgutbehälter) und hat derzeit einen Umfang von ca. 1,25 km (= ca. 15.000 Briefordner / Einzelakten). Der Gesamtbestand ist nur nach Aktennummern („Aktenzeichen“ gem. „Aktenplan“ = Aktenverzeichnis der Altregistratur) nachgewiesen. So können Überlieferungsschwerpunkte (wie viele Akten liegen zu welcher Nummer vor?) nicht bzw. nur vor Ort durch Herrn Pasulke, der die Funktion eines Registrators hat, identifiziert werden.

Die Altregistratur hat mehr Aktenzuflüsse als -abflüsse, wodurch der Bestand kontinuierlich anwächst. Anstehende Aktenübernahmen von externen Standorten können nicht (mehr) realisiert werden, so daß die XY-GmbH lt. Herrn Müller (Vorgespräch) bereits über die Anmietung eines externen Lagerraums nachdenkt.

Aus der Situation in der Altregistratur ergeben sich Vor- und Nachteile. Der größte **Vorteil** liegt darin, daß der derzeitige Gesamtbestand das Potential für weitgehend zuverlässige Aussagen zu Tätigkeitsschwerpunkten (und Überlieferungsschwerpunkten) der XY-GmbH in den letzten etwa 30 Jahre in sich birgt, wobei sich aus den oben skizzierten strukturellen Defiziten das Problem ergibt, diese Schwerpunkte zu identifizieren.

Mit dem geeigneten Instrumentarium (Software für [...]) und unter punktueller, fachkundiger Anleitung könnte diese Identifizierung unternehmensseitig geleistet werden. Auch scheint es möglich, für die Nacherfassung ([...]) Xkräfte einzusetzen.

Dem sollte sich eine **Bewertung der gesamten Überlieferung** und deren dringend gebotene Reduzierung anschließen. [...] Die Nachbewertung des Gesamtbestandes und dessen anschließende Reduzierung durch Vernichtung dürfte einen Platzgewinn von etwa einem Drittel (ca. 415 lfm. / ca. 4.980 Akten) erbringen.

Etwa gleich groß dürfte perspektivisch der Anteil der als historisch wertvoll (archivwürdig) zu klassifizierenden Aktenmenge sein. Solche Akten sind in der Vergangenheit nur ganz ausnahmsweise vom **Wirtschaftsarchiv Musterstadt**, das vereinbarungsgemäß die Funktion des „**historischen Endarchivs**“ für die XY-GmbH wahrnimmt bzw. wahrnehmen soll, übernommen worden. Dabei handelte es sich lt. Herrn Pasulke ausschließlich um Akten zu Bauprojekten, was als problematisch zu bezeichnen ist, da durch die vom Wirtschaftsarchiv offenbar praktizierte Auswahlarchivierung (Stichprobenbildung?) eine im Ergebnis recht eindimensionale, kaum aussagefähige Überlieferung über die Arbeit der Gesellschaft zu erwarten wäre. Wegen der unbefriedigenden Übernahmepraxis sollten die **Abgaben an das Wirtschaftsarchiv Musterstadt bis auf Weiteres ausgesetzt** werden.

Um hier zu einer befriedigenden Lösung zu kommen, müsste gemeinsam mit dem Wirtschaftsarchiv Musterstadt ein **Bewertungsmodell für Unternehmen der Branche** erarbeitet werden, wobei es sich empfehlen dürfte, das Wirtschaftsarchiv Niederbach in den Prozess einzubinden, da dort eine andere Einschätzung zum historischen Wert der Überlieferung von Unternehmen der Branche besteht. So will das Wirtschaftsarchiv Niederbach beispielsweise alle geschlossenen Bauprojektakten übernehmen, weil es dieser Überlieferung einen hohen Wert für die [...] beimisst. Der Unterzeichner vertritt hier [...] die gleiche Meinung. [...].

Zu klären wäre in jedem Fall auch, wie sich der Zugriff der Gesellschaft auf die an das „historische Endarchiv“ abgegebenen Akten gestaltet ([...])? und ob eine teilweise Verlagerung von Tätigkeiten der Gesellschaft auf das Archiv möglich ist (Ausstellung von [...]) etc. durch das Archiv [...].

Die Abgaben an das „historische Endarchiv“ sollten seitens der Gesellschaft besser vorbereitet und inhaltlich [...] werden. Mit den geeigneten Instrumenten ließe sich dies verhältnismäßig einfach bewerkstelligen. [...] (s. *noch den nachfolgenden Gliederungspunkt*).

Überführung von Akten der lebenden (laufenden) Registratur in die Altregistratur: Es fehlt ein einheitliches (verbindliches) Verfahren für die Überführung von (ab)geschlossenen Akten in die Altregistratur. [...].

Kritisch zu sehen ist die Praxis, zur Altregistratur gegebene Akten erst hier mit einem „Aktenzeichen“ zu versehen, da keine Plausibilitätsprüfung geleistet wird; Ergebnis ist ein in sich nicht logisches / konsequentes Aktenverzeichnis (der sog. Aktenplan der Gesellschaft). Weiter ist ungünstig, daß die einzelnen Gliederungen der Verwaltung nur selten darüber orientiert sein werden (können), welche Akten aus ihrem Bereich sich in der Altregistratur befinden (fehlender [...], fehlendes [...]).

Für künftige Abgaben an die Altregistratur sollte ein verbindliches Verfahren festgelegt und eingehalten werden. Auch hierfür empfiehlt sich eine geeignete Software (Software für [...]); Anforderungen wären zu definieren. Parallel wären die Mitarbeiter/innen für die Belange der Altregistraturverwaltung zu sensibilisieren, zur Einhaltung des [...] und zur Festlegung von [...] für Altakten anzuhalten.

Konvertierung von geschlossenen Bauprojektakten in elektronische Dateien durch die Altregistraturmitarbeiter: Die vom Wirtschaftsarchiv Musterstadt übernommenen (wenigen) Akten wurden von der XY-GmbH zuvor noch in Scan-Files (Format [...]) konvertiert, was sukzessive mit allen geschlossenen Akten dieser Gattung geschehen soll bzw. schon geschieht (Auskunft von Herrn Pasulke). Sinn dieser Maßnahme ist wohl allein die Unterstützung des Bereichs Projektmanagement, wo seit einigen Jahren nur noch elektronische Akten geführt werden (Datenbank, Eigenentwicklung).

Darüber hinaus liegen noch geschlossene Bauprojektakten älterer Jahre auf Microfiches vor. Diese Fiches wurden offenbar ergänzend in das [...] -Format konvertiert, aber auch die Fiches sind noch vorhanden. Es liegt hier also ein Medien- und Dateiformat-Mix vor, der unterschiedliche Zugriffswege zur Folge hat. Auch scheinen Nutzen und Aufwand in einem Mißverhältnis zu stehen.

Wenn an der Konvertierung von analoger Überlieferung (Akten) in digitale Form festgehalten werden soll, wäre zu definieren, welchem Zweck solche Verfahren dienen sollen. Wenn massenhaft gleichförmige Akten konvertiert werden müssen, kommt für die Erbringung solcher Leistungen das Outsourcing in Betracht. Hier leisten beispielsweise [...] gute Arbeit zu realen Preisen.

Grundsätzlich wäre zu klären, ob die digitale Überlieferung die analoge ersetzen (Ersatzkonvertierung) oder nur ergänzend und bei Erhaltung der analogen Überlieferung zur Arbeits erleichterung herangezogen werden soll (Sicherungskonvertierung). Selbst die vom Wirtschaftsarchiv Musterstadt nicht übernommenen und an die Gesellschaft zurückgegebenen Akten wurden derart behandelt und sind lt. Herrn Pasulke (physisch) noch immer vorhanden. **Es sollte unbedingt darauf geachtet werden, daß ein dauerhaft verfügbares Datenformat gewählt wird** (s. *hierzu noch nachfolgend unter 4.*).

4. Datenformate im Wandel

Gespräch mit Herrn Hofer (IT-Fachmann); Herr Singer tlw. anwesend

Im Nachgespräch weist Herr Hofer darauf hin, daß die [...] -Files der konvertierten Microfiches (alte Projektakten) nur sehr selten genutzt werden und bringt weiter die auf Defiziten basierende, berechtigte Kritik am [...] -Format in Erinnerung. Dieses Format ist beispielsweise nicht XDOMEA-konform.

Andererseits geht die Entwicklung mittel- und langfristig - soweit man im IT-Bereich überhaupt von Langfristigkeit sprechen kann - ziemlich eindeutig in Richtung [...] (ISO Standard [...] für [...] im [...] -Format). Aufgrund der bestehenden Volltextrecherchierbarkeit dürfte [...] das [...] -Format schon bald entbehrlich machen. [...].

5. Gesamteindruck und Ausblick

Die XY-GmbH macht von den heute bestehenden Möglichkeiten für eine effiziente Erledigung der täglichen Arbeit nur unzureichend Gebrauch. Es herrscht noch das vor Jahrzehnten etablierte Prinzip des Fachreferenten vor. Dieser weiß „alles“ oder weiß doch, wo er das, was er nicht weiß, nachschlagen kann. **Hingegen werden neuere Möglichkeiten der Informationsbeschaffung, Wissensgenerierung und Wissensspeicherung nur ganz ausnahmsweise genutzt.**

Moderne Verfahren bestehen weitgehend nur dort, wo die Arbeit mit den alten Instrumentarien - wie etwa der klassischen Aktenhaltung und -führung - nicht mehr zu bewältigen war. Demgemäß werden seit einigen Jahren vor allem die Massenverfahren (Kundenbetreuung, Projektabwicklung) datenbankbasiert und hinsichtlich der Kommunikation automatisiert abgewickelt. So wurden einige, wenige Nischenlösungen geschaffen.

Unterschiedlichste Medien zeitlich aufeinanderfolgender „Epochen“ (Akten, Altdateien verschiedenster Formate, Microfiches etc.) wurden immer wieder unbewertet und ungenutzt zurückgelassen. Die Medienbrüche sind damit sehr zahlreich und die Altbestände kaum oder nur mit erheblichem Aufwand recherchierbar. Wo die Informationsspeicher analoger Art sind (Akten, Altakten), verursacht das Retrieval häufig einen kaum mehr vertretbaren Suchaufwand und führt nicht selten ins Leere („suchen ohne zu finden“).

Diese Sentenz gilt es umzukehren, so daß aus dem Suchen ohne zu finden ein Finden ohne zu suchen wird.

Somit dürfte sich für die XY-GmbH die Etablierung eines umfassenden Wissensmanagements empfehlen, wobei der erste Schritt mit der Bewertung, der Auswertung sowie der formalen und inhaltlichen Beschreibung der als wertvoll identifizierten Einheiten der verschiedenen Altbestände getan werden könnte. Für den analogen Teil der Altbestände (Akten etc.) könnte dies unter Verwendung eines geeigneten Softwareprodukts (Datenbank der [...]) geschehen, während sich für alte Datenbestände, die erhalten bleiben sollen, die Konvertierung in ein dauerhaft verfügbares Format und deren Nachweisung in einer Xdatenbank bzw. [...] empfehlen dürfte.

Als wichtigstes Instrument zur Wiederauffindung relevanter Vorgänge virtueller und analoger Art kann eine an den Bedürfnissen der XY-GmbH ausgerichtete Suchmaschine bezeichnet werden, wobei der von Frau Dinkel in die Diskussion eingeführte „[...] -Standard“ als Zielvorgabe dienen könnte.

Die Mitarbeiter/innen der XY-GmbH sind fast durchgängig Spezialisten und keine Generalisten. Dieses Potential sollte auch für die Sicherung der eigenen Überlieferung und für die Etablierung neuer Arbeitsweisen genutzt werden. Auch scheint es überlegens- und perspektivisch lohnenswert, weitere in der Branche vorhandene Kompetenzen an den Schritten zur Verbesserung der Arbeitsweisen und Arbeitsabläufe zu beteiligen, wobei ich hier in einigen Fällen bzw. konkreten Konstellationen vorrangig an das Hänschen-Müller-Institut denke.

Auf dem Weg zur **Verbesserung der Arbeitsabläufe und zur Erschließung der eigenen Informations- und Wissensbasen** geht es m. E. nur ganz ausnahmsweise um das Was, so daß auf diesem Gebiet externe Fachleute kaum von Nutzen für die XY-GmbH sein dürften. Anders liegt es beim Wie. Hier dürfte es sich lohnen, die Arbeitsweisen vergleichbar „aufgestellter“ Unternehmen kennenzulernen. Zu denken wäre da etwa an den Deutschen [...] mit seiner wissenschaftlichen Facheinrichtung Deutsches Institut für [...].

Berlin, XX. XXXX 2007

gez. Peter Josef Belli