

Wissensorganisation und Records Management :

Was ist der State of the Art?

Ein Literaturüberblick

Ulrike Spree, Hamburg

Ordnungssysteme, vor allem in Form von Aktenplänen und business classifications schemes, gelten weiterhin als ein Kernelement von elektronischen Records Management Systemen. Die Rezeption und Nutzung von in den Informations- und Bibliothekswissenschaften entwickelten normativen Vorgaben und/oder Forschungsergebnissen zu Ordnungssystemen ist in der Records Management Community hingegen noch eher selten und zufällig. Aufgrund der Auswertung aktueller Fachliteratur zum Thema Records Management / Schriftgutverwaltung sowie der Erfahrungen der Autorin in zwei Lehrveranstaltungen, die die Eignung informationswissenschaftlicher Ansätze der Wissensorganisation auf Probleme der Schriftgutverwaltung überprüft haben, lässt sich eine Reihe von konkreten Empfehlungen für die Integration wissensorganisatorischer Expertise bei der Entwicklung von Records Management Systemen auf organisatorischer und inhaltlicher Ebene ableiten.

Knowledge organisation and records management. A literature review

Ordering systems, particularly in the form of file plans or business classifications schemes, are considered as a core element of electronic records management systems. However, the records management community so far only infrequently receives and exerts the normative guidelines that have been developed for knowledge organization within the field of information and library science. Due to the appraisal of current research on records management as well as the experiences of the author in two seminars, which examined the suitability of knowledge organization approaches to solve problems in records management, a set of recommendations for the integration of knowledge-organizational expertise in the field of records management is given.

Wissensorganisation und Records Management

Bereits im Jahr 2003 hat der Schweizer Records Management Spezialist Peter Toebak in der Zeitschrift *Arbido* die – damals durchaus noch provokant gemeinte – Frage gestellt „Tangieren Records Management, Bibliotheksarbeit und Dokumentation einander?“ (Toebak, 2003). Sechs Jahre später wird kaum jemand eine negative Antwort auf diese Frage geben. Toebak selber hat zwischenzeitlich in seinem ausführlichen, 2007 erschienenen, *Records Management Handbuch* die Querschnittsfunktion von Records Management zwischen Organisationslehre, Betriebswirtschaft, Recht, Qualitätsmanagement, Archivistik, Informationsmanagement und Wirtschaftsinformatik herausgearbeitet (Toebak,

2007). Grundsätzlich ist also die Notwendigkeit einer interdisziplinären Zusammenarbeit für das Records Management zwischen unterschiedlichen Praxis- und Wissenschaftsfeldern anerkannt. Ausgehend davon, dass Records Management auf der einen Seite und Bibliotheksarbeit und Dokumentation auf der anderen Seite einander berühren, untersucht dieser Beitrag, wie diese Berührungspunkte aussehen. Die Darstellung beschränkt sich auf den Bereich Informations- bzw. Wissensorganisation als zentrale Aufgabe von Information Professionals. Die deutsche ISKO versteht unter *Wissensorganisation* im Sinne von Inge- traud Dahlberg die Wissenschaft von der „Strukturierung und systematischen Anordnung von Wissensseinheiten (Begriffen) nach den ihnen inhärenten Wissensselementen (Merkmale) und der Anwendung der so geordneten Begriffe und Klassen von Begriffen zur Beschreibung

von wissenswerten Inhalten von Gegenständen jeglicher Art“ (Dahlberg, 2006). Wolfgang G. Stock definiert *Wissensorganisation* als „Sicherstellung der Zugänglichkeit bzw. Verfügbarkeit des Wissens in Dokumenten durch Ordnung und Informationsfilterung.“ (Stock, 2008, S. 418). Wissensorganisation befasst sich demnach mit der Strukturierung/Ordnung, der Beschreibung sowie der Filterung und Zugänglichmachung von Wissen/Wissenseinheiten.

Schriftgutverwaltung definiert die DIN ISO 15 489 „als Führungsaufgabe wachsende effiziente und systematische Kontrolle und Durchführung der Einstellung, Entgegennahme, Aufbewahrung, Nutzung und Aussonderung von Schriftgut einschließlich der Vorgänge zur Erfassung und Aufbewahrung von Nachweisen und Informationen über Geschäftsabläufe und Transaktionen in Form von Akten“ (NORM DIN ISO 15489-1, 2002, S.8). Records Management ist die wörtliche Übersetzung von Schriftgutverwaltung. (NORM BS/ISO 15489-1, 2001). Ähnlich formuliert das Online Dictionary for Library and Information Science: “The field of management devoted to achieving accuracy, efficiency, and economy in the systematic creation, retention, conservation, dissemination, use, and disposition of the official records of a company, government agency, organization, or institution, whether in physical or electronic form” (ODLIS, 2007).

In der Alltagssprache wird jedoch Schriftgutverwaltung häufig nur auf behördliches Schriftgut bezogen. Da es in diesem Beitrag um jegliche Form von Schriftgutverwaltung in öffentlichen und privaten Unternehmen geht, wird im Folgenden die englische Bezeichnung *Records Management* gewählt. Einen Überblick über die komplexe begriffliche Abgrenzung der Schriftgutverwaltung und des *Records Managements* liefert der Beitrag von Ulrich Kampffmeyer in diesem Heft (vergleiche Seite 333-338).

Geht man von diesen Definitionen aus, dann scheint die Arbeitsteilung zwischen

Schriftgutverwaltern/Records Managern und Wissensorganisatoren klar umrissen. Aufgabe der Schriftgutverwaltung ist die Verwaltung von Schriftgut, respektive Unterlagen über Geschäftsabläufe, wohingegen sich die Wissensorganisation mit der Zugänglichmachung von Wissen bzw. wissenswerten Inhalten aus oder über Schriftgut durch Ordnung, Beschreibung und Filterung befasst. Schriftgut, synonym zu Akten verwendet, meint „als Nachweise und/oder Informationen von Organisationen oder Personen aufgrund ihrer rechtlichen Verpflichtungen oder ihrer Geschäftsvorgänge erstellte, empfangene und/oder aufbewahrte Unterlagen.“ (NORM DIN ISO 15489-1, 2002, S. 8).

Wie sieht diese Arbeitsteilung in der Praxis aus? Besteht eine erfolgreiche inter- bzw. intradisziplinäre Zusammenarbeit? Wo liegen die Stärken, Schwächen, Potentiale und Herausforderungen dieser Zusammenarbeit? Werden Erkenntnisse der einen Disziplin tatsächlich in der anderen rezipiert? Wo profitiert bzw. wo könnte Records Management von der Berücksichtigung wissensorganisatorischer Erkenntnisse profitieren? Aber auch umgekehrt, welche Implikationen haben die Praxiserfahrungen und Forschungsergebnisse auf dem Gebiet des Records Managements für Theorie und Praxis der Wissensorganisation?

Zur Beantwortung dieser Fragen werden nach einer kursorischen Sichtung des Forschungsstandes zunächst grundlegende Traditionslinien im Umgang mit Informationen und Dokumenten aufgezeigt, anschließend die unterschiedlichen Funktionen der Wissensorganisation im Umfeld des Records Managements untersucht, Stärken und Schwächen sowie Entwicklungstrends aufgezeigt und Empfehlungen abgeleitet, wie eine inter- respektive transdisziplinäre Zusammenarbeit aussehen könnte.

Forschungsstand und Literaturüberblick

Aus der bewusst allgemein gehaltenen Definition von „Schriftgutverwaltung“ im Standard DIN ISO 15 489 wird ersichtlich, dass die Aufgabe der Schriftgutverwaltung in unterschiedlichen Praxisfeldern eine Rolle spielt. Dazu gehören unter anderem, Büroorganisation, Verwaltung von Dokumenten und Informationen in privatwirtschaftlichen Unternehmen ebenso wie Registraturen in öffentlichen Verwaltungen und Behörden (von kommunalen bis hin zu Bundesbehörden), öffentliche und private Archive. Wer sich einen umfassenden Überblick über die Literatur zum Thema Schriftgutverwaltung/Records Management verschaffen will, stößt auf getrennte, sehr auf die jeweils enge Fachdisziplin bezogene Traditionen mit den Hauptakteuren Ver-

waltungs- und Archivwissenschaften, betriebswirtschaftlich orientiertes Informations- und Dokumentenmanagement und Informatik. Eine fächerübergreifende Rezeption der verschiedenen Ansätze, geschweige denn interdisziplinäre Rezeption, ist relativ selten.

Traditionell beschäftigen sich die Verwaltungswissenschaften und die Archivwissenschaften mit dem Thema der Schriftgutverwaltung und -bewahrung (Hoffmann, 2005; Staatsarchiv Hamburg). Zwar ist die einschlägige nationale und internationale Norm zur Schriftgutverwaltung (NORM DIN ISO 15489-1, 2002) in der Rubrik Information und Dokumentation erschienen, außer den Archivwissenschaften haben sich aber – vor allem im deutschsprachigen Bereich – die beiden anderen ABD-Disziplinen Bibliothek und Dokumentation kaum explizit mit der Thematik befasst. Wichtige Anstöße für eine Weiterentwicklung der Fachdiskussion kommen aus der Betriebswirtschaft (business administration), die sich im Zusammenhang mit der Erforschung des Produktionsfaktors Wissen mit dem Dokumentenmanagement als Teil des Wissensmanagement (Gilbert Probst; Takeuchi und Nonaka) auseinandersetzt.¹ Dokumentenmanagement im Sinne der Verwaltung elektronisch erzeugter und gespeicherter Dokumente löst damit in gewisser Weise die klassische konventionelle Büroorganisation ab (Steinbrecher, 2007). Vor diesem betriebswirtschaftlichen Hintergrund wurde das Konzept des document-life-cycle, wie es vor allem durch die Szene des Dokumentenmanagement (womit sowohl die Anbieter von Softwareprodukten als auch die sich um das Dokumentenmanagement rankenden Beratungsdienstleistungen gemeint sind) geprägt.² Ziel ist nicht nur eine elektronische Ablage, sondern die dynamische Verwaltung des kompletten Lebenszyklus von Dokumenten. Spätestens mit der Verbreitung elektronischer Dokumentenmanagementsysteme seit Beginn der

1990er Jahre wird die Planung und Entwicklung von Dokumenten und Schriftgutverwaltungssystemen ein wichtiges Aufgabengebiet der angewandten Informatik, wobei es vorrangig um den Aufbau vernetzter Systemarchitekturen und verteilter Dokumentenmanagementsysteme geht (vgl. IEEE.org). Die fachlichen Diskussionen zum Thema Records Management in den beteiligten Disziplinen laufen parallel ohne Querverbindungen nebeneinander her. Ein Manko, das umso bedauerlicher ist, da die technologische Entwicklung unterschiedliche Berufsgruppe wie „IT specialists, librarians, records managers“ zunehmend in Praxisprojekten näher zusammenbringt und nicht selten für das Scheitern der Projekte die Tatsache verantwortlich gemacht wird, dass diese als reine IT-Projekte und nicht auch als Organisations- und Informationsmanagementprojekte behandelt werden (Ryan, 2007, S. 147). In Großbritannien kann man das Bestreben die interdisziplinäre Zusammenarbeit zu fördern bereits seit Beginn der 1990er Jahre mit der Gründung der Zeitschrift Records Management Journal, herausgegeben von der britischen Association for Information Management (Aslib), beobachten. Im ersten Artikel dieser Fachzeitschrift berichtet der Autor John McDonald über ein Arbeitstreffen der beteiligten Stakeholder eines komplexen automatisierten Informationssystems. Er beschreibt seine Verwunderung angesichts der Tatsache, dass sich die Schriftgutverwalter („Records Manager“) und die Programmierer („system people“) noch nie vorher getroffen hatten, obwohl sie bereits mehr als zwei Jahre im selben Department zusammen gearbeitet hatten. Mit der Gründung des Records Management Journal haben die Herausgeber einen ersten Schritt getan, um diese Kluft zwischen Schriftgutverwaltung, Archivierung und Datenverwaltung (Informatik) zu überbrücken (McDonald, 1989). Die Beiträge des Records Management Journal bilden nicht nur eine Schnittstelle zwischen den Schriftgutverwaltern und den Programmierern, sondern – wie ein kursorischer Überblick der bisherigen 20 Jahrgänge zeigt – auch zwischen praxisorientierten Fallstudien und eher theoretischen Auseinandersetzungen z. B. zum Thema Semantik und Records Management (Benfell, 2007).

Im deutschsprachigen Bereich fehlt eine vergleichbare Publikation bisher noch³

1 Wobei es Takeuchi und Nonaka vor allem um die Weitergabe impliziten, also nicht kodifizierten Wissens, ging, während sich die Schriftgutverwaltung/Records Management explizit auf die Verwaltung von Daten und Informationen, die in Dokumenten gespeichert sind, bezieht.

2 Exemplarisch für viele vergleichbare Definitionen sei hier die Worterklärung der Siemens IT Solutions und Services angeführt: „Der Lebenszyklus eines Dokuments definiert eine Kette von Zuständen, die das Dokument während seiner Existenz durchlaufen kann. Jeder Zustand bekommt einen Namen und kann auf bestimmte Aktionen hin konfiguriert werden, wie z.B. das Lesen oder Schreiben eines Dokuments. Document Lifecycle Management beinhaltet den Prozess der Datenerfassung, der Indexierung, der Speicherung und des Wiederauffindens von Dokumenten auf Speichermedien sowie den entsprechenden Workflow dazu.“ (Siemens IT Solutions and Services, http://www.pse.siemens.at/apps/sis/ge/pseinternet.nsf/CD_Index?OpenFrameset&Bookmark&/0/PK-51472F3CA693BEAFC1256B9E003C24F9)

3 Die Nachrichten für Dokumentation haben sich in der Vergangenheit nur vereinzelt mit Dokumentenmanagement / Vorgangsbearbeitung befasst. In INFODATA sind nur vier Treffer aus der NfD zu Dokumentenmanagement und Vorgangsbearbeitung nachgewiesen. Auch die IWP hat sich bisher nur sporadisch mit Fragen des Dokumentenmanagements und der Schriftgutverwaltung beschäftigt. Zwischen 2001 und 2009 liefert die Datenbank zu der Suchanfrage Records

und die Diskussion ist weit verstreut über verschiedene Verbände wie den Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V. (VdA), den Verband Organisations- und Informationssysteme e.V. (VOI), den Fachverband Informationsmanagement und -logistik, aber auch historisch archivwissenschaftlich ausgerichtete Vereinigungen wie die Vereinigung deutscher Wirtschaftsarchivare VdW, die in ihrer Fachzeitschrift *Archiv und Wirtschaft* regelmäßig auch das Thema Records Management aufgreift. Wertvolle Ansätze für eine ganzheitliche Betrachtung der Anforderungen an elektronisches Records Management kommen im deutschsprachigen Raum von einzelnen Autoren vor allem aus den Bereichen Verwaltungswissenschaften (Steinbrecher, 2007; Steinbrecher, Müll-Schnurr, 2008), der Archivwissenschaft (Hoffmann, 2005; Hänger, 2006) und der EDRM-Szene (electronic document and record management) (Toebak, 2007; Kampffmeyer, 2008). Erst in jüngster Zeit wird das Thema Records Management auch in den klassischen BID-Feldern (Bibliothek – Information – Dokumentation) bearbeitet. Besonders im anglo-amerikanischen Raum wird seit geraumer Zeit im Umfeld der Library and Information Science intensiv zu business classification schemes, was man sehr frei mit Aktenplan⁴ übersetzen kann, gearbeitet. In den unterschiedlichen Feldern der Informationswissenschaft und -praxis lassen sich zahlreiche Beispiele für eine erste Annäherung der bisher weitgehend getrennt arbeitenden Disziplinen erkennen. So bietet die Aslib explizit für die Zielgruppe der „librarians“ und „information managers“ spezielle Fortbildungskurse auf dem Gebiet des Records Managements an, die auf den bestehenden fachlichen Qualifikationen (skills) von Informationsspezialisten aufbauen und diese weiter ausbauen (vgl. Aslib). Die Records Management Diskussion im deutschsprachigen Raum wird stark, vermutlich in Rezeption von Toebaks Handbuch, aus schweizer Perspektive beeinflusst. Stefan Gradmann nennt 2009 in einem Editorial der IWP ausdrücklich Records Management als ideale Schnittstelle zwischen Informationswissenschaft und -praxis (Gradmann, 2009).

Die Auslöser für dieses verstärkte Interesse am Thema Records Management sowie die Erkenntnis, dass ein Zusammenwachsen der verschiedenen Fachdisziplinen notwendig ist, sind vielfältig. Zu nennen sind unter anderem ein ver-

stärkter Rationalisierungsdruck durch die Einführung des neuen Steuermodells bzw. der Prinzipien des New Public Management in der Verwaltung, die fortschreitende Digitalisierung von Schriftgut sowohl im privatwirtschaftlichen als auch im öffentlichen Verwaltungsbereich, zahlreiche regulative und rechtliche Vorgaben bezüglich des Nachweises, der Einhaltung gesetzlicher Verpflichtungen und der Nachvollziehbarkeit geschäftlicher Handlungen in der Unternehmensgesetzgebung, in der Steuergesetzgebung, im Verbraucherschutz und im Datenschutz⁵ in privatwirtschaftlichen Unternehmen. Ebenfalls vorangetrieben wurde die Entwicklung durch die Einführung der Informationsfreiheitsgesetze und der damit einhergehenden Rechtsansprüche der Bürgerinnen und Bürger auf Akteneinsicht (Shepherd, 2007, S. 5; IFG, 2005). Neben vielen unterschiedlichen Einzelaspekten sind vor allem die im Folgenden aufgeführten Punkte für die Diskussion insgesamt kennzeichnend:

Die Ordnung als Rückgrat der Schriftgutverwaltung. Wo Records Management thematisiert wird, geht es implizit spätestens ab dem Jahr 2000 immer auch um Records Management im digitalen Umfeld. Gleichzeitig – ein sprechendes Indiz dafür ist auch die Tatsache, dass die 2000 erschienene 2. Auflage von Heinz Hoffmanns Standardwerk „Behördliche Schriftgutverwaltung“ noch ganz auf die konventionelle Papierablage bezogen ist – wird die elektronische Schriftgutverwaltung nach dem Vorbild der konventionellen Ablage konzipiert. Im Ausblick berücksichtigt Hoffmann den Einfluss des EDV-Einsatzes auf die Schriftgutverwaltung und sieht eine Wandlung der Funktion der Schriftgutverwaltung voraus. Gleichzeitig sieht er aber „in der zentralen Frage der Ordnung kein Grund, von den herkömmlichen Methoden abzugehen“ (Hoffmann, 2000, S. 488). Tatsächlich wird auch in der Diskussion um EDMR-Systeme fast durchgängig von der Notwendigkeit eines zentralen Ordnungssystems in Form eines Aktenplans, file plan, eines business classification scheme etc. ausgegangen, auch dann, wenn es sich um Systeme handelt, die Zugriff auf Dokumente von beliebig vielen Zugriffspunkten über eine Fülle automatisch und intellektuell erzeugter Metadaten gewährleisten sollen.

Fehlen einer einheitlichen Terminologie. Auch ein kursorischer Überblick der Literatur zeigt das Fehlen einer klaren und einheitlichen Terminologie (detaillierte Beispiele folgen im nächsten Abschnitt). Hier gilt, was auch in ande-

ren Bereichen der Wissensorganisation gilt: Die IT-Experten nehmen nur selten die in der Informationswissenschaft geführten normativ logischen Diskussionen wahr, wohingegen in der Archivwissenschaft lange Zeit – das hat sich in der letzten Zeit, vor allem gefördert durch die Führungsrolle der Bundesarchive geändert – Berührungsängste gegenüber formalisierten Datenmodellen in Form von (XML)-Schemata oder gar graphischen Darstellungen wie UML bestanden.

Durch Polemik und Missverständnisse geprägte ‚interdisziplinäre‘ Auseinandersetzungen und nicht hinterfragte Übernahme technischer Möglichkeiten aus anderen Nutzungszusammenhängen. In seiner Polemik „Forget electronic records management, it’s automated records management that we need“ (Bailey, 2009) kritisiert Steve Bailey das von der Records Management-Profession wenig hinterfragten Festhalten an Aktenplänen als Rückgrat auch von elektronischen Records-Management-Systemen und macht sich lustig über elektronische Systeme, in denen elektronische Akten, nach dem Modell der physischen Ordnung nur an einer Stelle in einer hierarchischen Klassifikation abgelegt werden können (S. 93). Die Ergänzung zusätzlicher Metadaten, die mehrfache Suchwege erlauben, scheint ihm die einfache Lösung des Problems. Diese, so Bailey, mache die Pflege eines Aktenplanes überflüssig. Ein solcher naiver Ansatz lässt außer Acht, dass gerade zum Zwecke der automatischen Suche und Erschließung eingesetzte Klassifikationen und/oder Ontologien ein logisch korrektes Datenmodell voraussetzen. Vorschläge wie die naive Übertragung des Amazon-Ansatzes „more like this“ und die Behauptung, dass Nutzer nicht in Kategorien navigieren (browsing), sondern suchen, ignorieren aktuelle Forschungsergebnisse zu Suchinterfaces, die von einem Zusammenspiel von Browsing und Searching ausgehen (Hearst, 2009).

Folgende Übereinstimmungen und Entwicklungsperspektiven für eine ertragreiche Zusammenarbeit zwischen Records Management und Wissensorganisation, die im Verlauf des Beitrags näher erläutert werden, zeichnen sich ab:

- die Empfehlung der Integration (gemäßigt) prozessorientierter und oder funktionaler Aktenpläne / business classification schemes,
- der Bedarf nach Standardisierung in Hinblick auf Fachterminologie, Metadatenstandards und -schemata, aber auch der Bereitstellung von Musteraktenplänen, Taxonomien, kontrollierten Vokabularen,
- eine systematische Einbeziehung der Nutzerperspektive als notwendige Be-

Management, Schriftgutverwaltung außer einer Seminarankündigung der Firma Project-Consult (IWP 60(2009)3, S.168 keinen Treffer.

4 Bezeichnend für die unterschiedliche Herangehensweise an die Thematik ist auch, dass das Onlinewörterbuch leo.org keine englische Übersetzung für Aktenplan anbietet. www.leo.org angefragt am 20.07.2009.

5 § 91, Abs. 2, AktG, 8. Direktive (8. EU-Richtlinie); Corporate Governance Codex, 14.06.2007

dingung für den Erfolg von Records Management Systemen.

Unterschiedliche Traditionen des Umgangs mit Informationen und Schriftgut

Im Umgang mit Schriftstücken und Dokumenten lassen sich grob drei Hauptprinzipien unterscheiden: Die Ordnung nach Herkunft der Schriftstücke, das Provenienzprinzip, die sachsystematische Ordnung, auch bekannt als Pertinenzprinzip, und die funktions- und prozessorientierte Ordnung. Häufig (siehe z. B. die sehr knappen Einträge in der Wikipedia (Wikipedia, 2009b; Wikipedia, 2009a; Wikipedia, 2009c) werden dabei die verschiedenen Prinzipien unterschiedlichen Institutionstypen zugeordnet: Provenienz – Archiv; Pertinenz – Bibliothek; Prozessorientierte Ordnung – Betriebswirtschaft, Records Management in Unternehmen. Tatsächlich handelt es sich aber eher um eingeführte Ordnungsprinzipien, die in verschiedenen Bereichen zur Anwendung kommen, so kennt z. B. auch die Bibliothek die Ordnung nach Provenienz, wenn etwa Buchbestände aus Schenkungen oder Nachlässen zusammengehalten werden.

Auffindbarkeit durch Kontext gewährleisten – Das Provenienzprinzip

Die „vorausschauende und hierarchische Aktenordnung“ nach einem Registraturplan, der sich an der Behördenorganisation orientierte, geht in Deutschland auf die preußische Verwaltung zurück. In einer Art ‚doppelten Buchführung‘ wurden in den preußischen Behörden die Schriftstücke in den Registraturen von ausgebildeten Registratoren zunächst in einem Journal nach Eingang verzeichnet – man könnte wohl auch sagen mit Metadaten versehen – und anschließend in den Fächern der Registratur nach dem auf die Bedürfnisse der jeweiligen Behörde abgestimmten individuellen Registraturplan, der sich grob an der Organisationsstruktur der Behörde, die sich ihrerseits an den Aufgaben der jeweiligen Behörde orientierte, abgelegt (vgl. Hoffmann, 2000). Angesichts des relativ geringen Schriftgutanfalls, der relativ stabilen Behördenstruktur und der Tatsache, dass Schriftgut erst nach der Bearbeitung endgültig von den gut dotierten Registratoren abgelegt wurde, war die Wiederauffindbarkeit der Unterlagen gewährleistet. Die als „Büroreform“ bekannte Vereinfachung der behördlichen Geschäftsführung nach dem 1. Weltkrieg führte die – auch als demokratischer empfundene – Bearbeiterablage ein und

gab die Trennung zwischen Aktenverzeichnis und Aktenplan auf, womit die Bearbeitung vereinfacht wurde. Die Bearbeiterablage ging aber auch teilweise zu Lasten des Ordnungsergebnisses, dessen Einheitlichkeit und Stabilität (vgl. Hoffmann, 2000, S. 46). Angesichts sich rasch wandelnder Organisationsstrukturen und -zuständigkeiten in Behörden und Unternehmen machte eine Orientierung der Schriftgutverwaltung an der Organisationsstruktur häufige Anpassungen auch des Schriftgutverwaltungssystems notwendig. Schriftstücke zu einem Vorgang müssen als Konsequenz dieser Entwicklung an verschiedenen Stellen gesucht und abgelegt werden, weil Schriftstücke zu Vorgängen, die auf verschiedene Organisationseinheiten verteilt sind, an verschiedenen Stellen abgelegt werden kann. Vorteil des Provenienzprinzips ist, dass die Herkunft der verwalteten Unterlagen über die Organisationseinheit mit ihrem Entstehungs- und Handlungszusammenhang in Verbindung gebracht werden kann, wodurch auch die Erfüllung der Grundanforderungen an Schriftgut wie Authentizität, Zuverlässigkeit, Integrität und Benutzbarkeit (NORM DIN ISO 15489-1, 2002) gewährleistet ist.

Auffindbarkeit durch punktuellen thematischen Zugriff ermöglichen – Das Pertinenzprinzip

In der dokumentarischen und bibliothekarischen Sacherschließung, aber auch im Alltag, etwa bei der Suche nach Informationen und Dokumenten mit Internetsuchtools, ist der thematische Zugriff auf Informationen allgemein üblich. Eine thematische Ordnung ist jedoch immer mehrdeutig und Interpretation und Verständnis variieren stark zwischen Nutzergruppen. In der Informationspraxis wird die Sacherschließung fast immer durch verschiedene Hilfsmittel der Disambiguierung wie kontrollierte Vokabulare (RSWK) und/oder Klassifikationen unterstützt. Problematisch für die Anwendbarkeit des Prinzips auf das Records Management bleibt auch, dass in einem Schriftstück häufig ganz unterschiedliche Themen gleichzeitig behandelt werden.

Bündelung von Vorgängen zu Prozessen – Das Prinzip der Prozessorientierung

Die prozessorientierte Ablage ist eine konsequente Weiterentwicklung einer systematischen Ordnung des Schriftguts entlang der Funktionen einer Organisation. Die Schriftstücke werden einem Vorgang, innerhalb dessen sie entstanden sind, zugeordnet. Die einzelnen Vorgänge ihrerseits werden zu übergeordneten Prozessen zusammengefasst.

Bei der Prozessorientierung handelt es sich um einen betriebswirtschaftlichen Ansatz, der Mitte der 1980er Jahre am MIT in den USA entwickelt wurde (MIT, 2003). Kennzeichnend für die prozessorientierte Betrachtungsweise ist die konsequente Ausrichtung an Prozessen, die für den Kunden bzw. das Unternehmen wertschöpfend sind, die sogenannten Kernprozesse. Eine prozessorientierte Ordnungsstruktur orientiert sich an Kernprozessen eines Unternehmens. Diesen werden Teilprozesse zugeordnet, die in Prozessketten zusammengefügt sind. In der Records Management Literatur hat sich der funktionale, aufgabenorientierte Ansatz insgesamt durchgesetzt. Die Umsetzung setzt, wie auch die DIN ISO 15489 betont, eine Analyse der Geschäftsprozesse voraus mit dem Ziel der „Ermittlung und Dokumentierung aller geschäftlichen Aufgaben, Aktivitäten und Transaktionen und Erstellung einer Hierarchie, d. h. eines Geschäftsklassifikationssystems bzw. eines Aktenplans, Ermittlung und Dokumentierung des Ablaufs der Geschäftsprozesse und der sie umfassenden Transaktionen“ (NORM DIN ISO 15489-1, 2002, S. 17).

Allerdings birgt auch dieser Ansatz Gefahren. Eine zu starke Untergliederung der einzelnen Prozessschritte kann dazu führen, dass die Unterlagen zu einem Vorgang an unterschiedlichen Stellen gesucht werden müssen. Steinbrecher führt als Extrembeispiel die so genannte „amerikanische Ablagestruktur“ an. Der Prozess Kundenauftrag bearbeiten könnte im Extremfall auf die acht Aktenordner Kundenanfragen, Kalkulationen, Angebote, Kundenaufträge, Einzelbestellungen bei Lieferanten, interne Aufträge, Lieferscheine und Rechnungen verteilt sein. Eine praktikable prozessorientierte Ablage sollte sich deshalb am Gesamtprozess orientieren und sich dann bei der sekundären Ordnung daran orientieren, wie gesucht wird, z. B. nach Kundenname, nach Lieferant. Die Literatur nennt für aufgabenorientierte Aktenpläne eine Reihe von Vorteilen: Ein aufgabenorientierter Aktenplan ist konstanter als ein herkunftsorientierter Aktenplan, weil die Kernaufgaben einer Organisation in der Regel über lange Zeit konstant bleiben, unabhängig von sich verändernden Organisationsstrukturen. Die Benennungen in einem aufgabenorientierten Aktenplan sind für die Mitarbeiter eindeutig. Schnittstellenaufgaben lassen sich leicht abbilden, denn Geschäftsprozesse, an deren Erledigung unterschiedliche Abteilungen beteiligt sind, erhalten eine Systemstelle im Ablagesystem.

Exemplarisch sind die drei Herangehensweisen am fiktiven Beispiel eines Aktenplans einer Hochschulverwaltung in Abbildung 1 plakativ dargestellt.

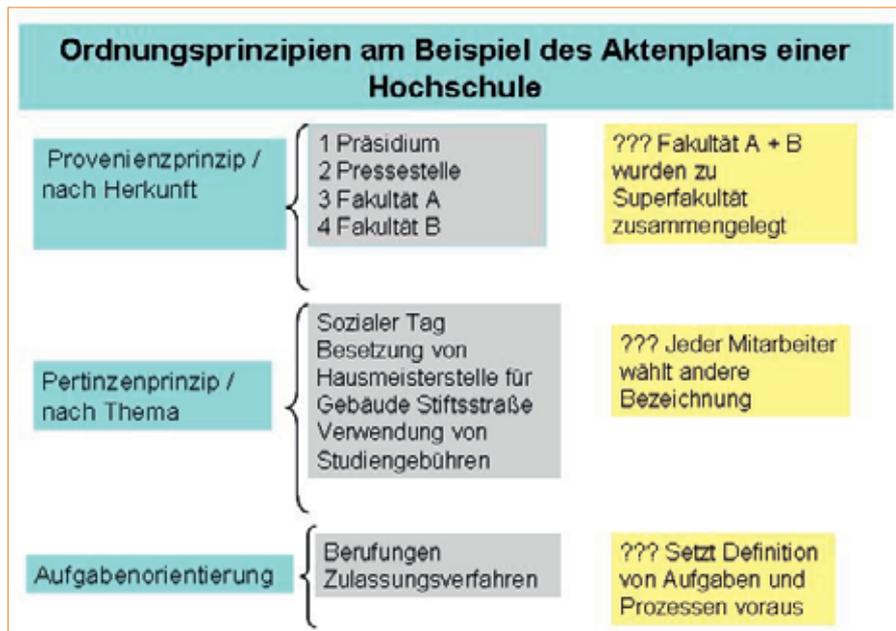


Abbildung 1: Ordnungsprinzipien.

Sowohl in der verwaltungsinternen als auch in der fachwissenschaftlichen Diskussion setzt sich der Trend zu aufgabenbezogenen und/oder prozessorientierten Aktenplänen durch. Steinbrecher (Steinbrecher, 2007) vertritt diesen Ansatz überzeugend und undogmatisch. Aufgrund der Analyse unterschiedlicher Verwaltungsabläufe, vor allem in der Kommunalverwaltung und in privaten Unternehmen, und verschiedener Ablagesysteme macht er die Beobachtung, dass es neben den eigentlichen Prozessunterlagen wie „Angebote erstellen“ oder „Rechnungen schreiben“ auch prozessübergreifende Unterlagen gibt und allgemeine Wissensdokumente. So wird es zu der im Schaubild aufgeführten Aufgabe Berufungen neben Unterlagen zum Vorgang der Berufung eines Professors auch Prozessunterlagen zum Gesamtprozess wie Namenslisten oder Verfahrensvorschriften geben ebenso wie allgemeine rechtliche Grundlagen wie das jeweilige Hochschulgesetz, die es zu berücksichtigen gilt. Während die Prozessunterlagen gut in einem Aktenplan einem Gesamtprozess wie Berufungen zugeordnet werden können, empfiehlt Steinbrecher für die Wissensdokumente einen eigenen nach dem Pertinenzprinzip geordneten Zugang.

Paradigmenwechsel im Verhältnis von Records Management und Wissensorganisation? Von der normativen Ordnung zur Gebrauchstauglichkeit

Um den derzeitigen Stand der interdisziplinären Diskussion zu verfolgen wurden ausgewählte Normen und Standards,

bzw. Quasistandards (ISO, 2004; Aliza Ismail, Adnan, 2009; CECA-CEE-CEEA, 2008), einschlägige Handbücher (Hoffmann, 2005; Steinbrecher, Müll-Schnurr, Martina, 2008; Hoffmann, 2000; Steinbrecher, 2007), Praxishandreichungen (Staatsarchiv Hamburg; Popp, 2004) und exemplarisch ausgewählte Beispiele aus der Fachliteratur auf dem Gebiet Records Management auf Empfehlungen zu wissensorientierten Herausforderungen und Lösungen hin untersucht. Wobei im Sinne der zu Beginn dieses Beitrags idealtypisch formulierten Arbeitsteilung zwischen Records Management und Wissensorganisation unter Wissensorganisation die Zugänglichmachung von Wissen bzw. wissenswerten Inhalten aus oder über Schriftgut durch Ordnung, Beschreibung und Filterung verstanden wird. Die Darstellung greift die folgenden drei Felder als besonders zentral im fachlichen Austausch von Wissensorganisation und Records Management heraus:

- Entwicklung von Ordnungssystemen,
- Entwicklung von nicht naiven funktionalen, logischen Metadatenkonzepten,
- und Erhöhung der Gebrauchstauglichkeit (Usability) durch frühzeitige Einbeziehung der Nutzerperspektive in allen Entwicklungs- und Anwendungsphasen.

Die Quellen wurden untersucht in Hinblick auf Übereinstimmungen und Dissonanz zwischen Wissensorganisation und Records Management.

Ordnung als zentrales Element

„Als erste und wichtigste Aufgabe der Schriftgutverwaltung ist zunächst das Ordnen zu behandeln.“ (Hoffmann, 2000, S. 79)

In der Records Management Literatur wird beinahe unisono der Aufgabe des Ordnen eine zentrale Rolle zugeschrieben. Hoffmann ordnet in seiner viel zitierten Grafik die Aufgaben des Registrierens, Bereitstellens, Ablegens und Aussonderns um die Kernaufgabe des Ordnen an.

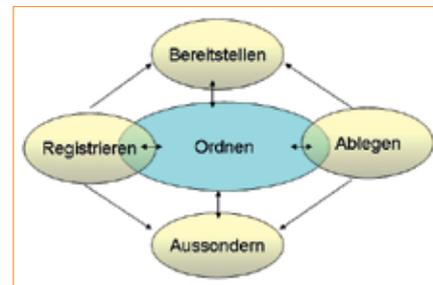


Abbildung 2: Ordnung als Kernaufgabe der Schriftgutverwaltung (nach Hoffman 2005, S. 13).

Ordnen bedeutet bei Hoffmann die Zusammenfassung von Schriftstücken zu Akten mit Hilfe eines Aktenplans. Beim Registrieren werden formale und inhaltliche Merkmale von Schriftstücken erfasst, damit diese den Akten zugeordnet werden können und somit später nachgewiesen und wieder bereitgestellt werden können.

In der theoretischen Auseinandersetzung, Umsetzung und Anwendung von Ordnungsprinzipien durch die Records Management Community lassen sich erhebliche Differenzen zur Wissensorganisation feststellen, die von der schlichten Unkenntnis wissensorientierter Vorarbeiten (hier besonders auf dem Bereich der Ordnungslehre) über eine verkürzte oder missverstandene Anwendung bis hin zur expliziten und wohl begründeten Auseinandersetzung darüber, warum bestimmte Prinzipien anzuwenden sind, nicht anwendbar sind oder nur teilweise angewandt werden sollten, reichen.

Was wird unter Ordnen verstanden?

Insgesamt lässt sich ein Verständnis von Ordnung feststellen, das weitgehend mit Hoffmanns Verständnis übereinstimmt: „Ordnen heißt, das zweckmäßige Ordnungsmerkmal (ggf. mehrere) und das geeignete Ordnungskennzeichen auswählen und in eine entsprechende Ordnungsart umsetzen.“ (Hoffmann, 2000, S. 84). Gängiges Hilfsmittel der Ordnung ist die Klassifikation mit Hilfe eines Aktenplans. Die DIN ISO 15489-1 verweist bezeichnenderweise im Absatz 3 bei den Begriffserklärungen von „Aktenplan“ auf „Klassifikation“. Klassifikation wird definiert als „systematische Identifizierung und Ordnung der Geschäftsvorgänge und/oder des Schriftguts anhand der in einem Aktenplan vorgegebenen logisch strukturierten Systematik sowie der dort vorgesehenen Methoden und Verfahrens-

vorschriften (NORM DIN ISO 15489-1, 2002, S. 7). Das australische Nationalarchiv erläutert noch genauer, wofür Klassifikationen genutzt werden können und hebt neben der Ordnung und Unterstützung beim Retrieval auch die Gewährleistung von konsistenter Informationsbeschreibung über Geschäftsprozesse, sowie die Unterstützung bei der Beurteilung und Vernichtung hervor (National Archives of Australia, 2003).

Begrifflich sauber unterscheidet MoReq2 zwischen Klasse (class) als Teil eines Klassifikationssystems, Klassifizierung (classification) als dem Prozess des Ordnen und der eigentlichen Klassifikation (classification scheme) in Form der hierarchischen Anordnung von Klassen, Ordnen und Unterordnen. (CECA-CEE-CEEA, 2008, S. 16). Klassifikationssysteme (Aktenpläne) werden domainbezogen beschrieben als "Ausdruck der Aufgabenerledigung und geschäftlichen Aktivitäten einer Organisation" (ISO: *DIN-Fachbericht* ISO, 2004, S.16). Ordnen ist also eine – in der Regel hierarchische – mehrstufige und logisch strukturierte Zusammenstellung. Gegenstand der Ordnung sind entweder Akten oder geschäftliche Aktivitäten einer Organisation. Vielfach durchgesetzt hat sich die aufgabenbezogene Sichtweise, wie sie auch über den Fachbericht zur ISO 15 489 empfohlen wird.

Dass Ordnen aufgrund bestimmter Merkmale geschieht, wird nur in Ausnahmefällen (Steinbrecher, Müll-Schnurr, 2008; Hoffmann, 2000) erwähnt oder gar näher erläutert. Ebenfalls nur ausnahmsweise wird näher erläutert, was logisch-strukturiert genau bedeutet oder auf die entsprechenden Normen und Standards wie z. B. (NORM DIN 32 705, 1987; NORM DIN 2330, 1993) verwiesen. Wie sehr eine solche Erklärung zur Klarheit und Verständlichkeit beiträgt und damit auch eine Hilfe bei der praktischen Arbeit ist, zeigt eine Handreichung des Britischen Nationalarchivs aus dem Jahr 2003. Hier wird Klassifizierung (classification) beschrieben als "grouping together of similar or related things and the separation of dissimilar or unrelated things and the arrangement of the resulting groups in a logical and helpful sequence" und "classification scheme" als "schedule of concepts and pre-coordinated combinations of concepts, arranged by classification". (Todd, 2003). Auch Steinbrecher stellt seiner Einführung in die prozessorientierte Ablage eine Klärung des Ordnungsbegriffs voran. An einfachen Beispielen (leider ohne Verweis auf die entsprechenden Normen) erläutert er, dass Objekte geordnet werden, indem sie bezüglich gleicher Merkmale nach verschiedenen Ausprägungen eingeteilt werden. Auch verweist er darauf, dass jeweils ein Merkmal als Hauptordnungs-

kriterium festgelegt werden muss, das er als „führendes Merkmal“ bezeichnet. (Steinbrecher, Müll-Schnurr, 2008, S. 37). Steinbrecher orientiert sich bei der Wahl der Terminologie allerdings nicht am bibliothekarisch-informationswissenschaftlichen Sprachgebrauch (Klassen wird nicht genannt), sondern an der Datenbanktheorie/Informatik. Aphoristisch, aber sehr einprägsam, grenzt Steinbrecher Ordnung von Unordnung ab. „Unordnung ist eine Struktur, die keine Regel erkennen lässt.“ (Steinbrecher, 2007, S. 30). Er berücksichtigt damit ein auch in gängigen Standards übliches Verständnis von Klassifizierung als Gruppierung ähnlicher oder verwandter Dinge in einer erkennbaren logischen und sinnvollen Anordnung (NORM ANSI/NISO Z39.19, 2005, S. 2).

Wie soll geordnet werden?

In einem großen Teil der gesichtete Literatur wird – inhaltlich weitgehend übereinstimmend mit den gängigen wissensorientierten Standards – definiert, was unter Ordnung zu verstehen ist, auch wenn eine solche begriffliche Klärung noch nicht die Regel ist. Anders sieht es aus, wenn man nach Angaben dazu sucht, wie geordnet werden soll. Viele Autoren scheinen sich darauf zu verlassen, dass es eine Art intuitives, von pragmatischen Erwägungen geprägtes menschliches Verständnis für logische Strukturierung gibt und beschränken sich auf sehr allgemeine Aussagen darüber, wie diese erreicht werden soll. Hoffmann spricht beispielsweise von einem mehr oder weniger ausgeprägten „Ordnungssinn“ (Hoffmann, 2000, S. 90). Durchgängig wird in der Literatur eine hierarchische Struktur eines Ordnungssystems als Regel vorgeschlagen. „Die Struktur eines Klassifikationssystems (Aktenplan) ist normalerweise hierarchisch und spiegelt den analytischen Prozess wider“ (ISO: *DIN-Fachbericht*, 2004, S. 15). Klare Regelungen, was eine hierarchische Ordnung ausmacht und welcher Art die Hierarchiebeziehungen sind bzw. nach welchen Prinzipien der Über- und Unterordnung aufgebaut ist, fehlen. In der DIN/ISO heißt es nur „Sie sind hierarchisch, bewegen sich vom ganz Allgemeinen bis zum sehr Speziellen, der übergreifenden Funktion zur speziellen Transaktion; z. B. Finanzwesen – Rechnungsprüfung – extern“ (ISO: *DIN-Fachbericht*, 2004, S. 16). Toebak bringt treffend die Zurückhaltung der Records Management Community gegenüber der Berücksichtigung wissensorientierter Prinzipien zum Ausdruck: „Die Regeln der Informations- und Dokumentationslehre im Allgemeinen besitzen manchmal auch für das Records Management und die Archivierung Relevanz“ (Toebak, 2007, S. 282). Wo gegen wenden sich diese Vorbehalte eigentlich?

Die Berücksichtigung wissensorientierter Prinzipien des Ordnen

- wird gleichgesetzt mit dem Pertinenzprinzip im Sinne der strikten Orientierung an einer thematischen Sachklassifikation (Hoffmann, 2000, S. 210),
- wird als zu starr und unflexibel empfunden,
- wird abgelehnt, weil sie aus dem Dokumentations- und Informationsbereich kommt und deswegen kein Verständnis für Geschäfts- und/oder Verwaltungsprozesse aufbringt,
- wird als nicht „praktikabel“ (Hoffmann, 2000, S. 208), weil zu normativ und prinzipienbezogen abgelehnt,
- wird als zu kompliziert und schwer verständlich abgelehnt vgl. (Toebak, 2007),
- wird als nicht mehr zeitgemäß abgelehnt, da automatische Verfahren eine umständliche Ordnung nach logischen Prinzipien obsolet machen (Bailey, 2009).

Die Skepsis gegenüber einer vorbehaltlosen Übernahme von Prinzipien und Methoden, die sich vor allem auf die thematische Erschließung einzelner Dokumente beziehen, ist sicherlich berechtigt. Die DIN 32 705 Klassifikationssysteme nennt allerdings ausdrücklich als Anwendungsbereiche gleichberechtigt zu Bibliothekswesen und Informations- und Dokumentationswesen das Organisations- und Personal- und Rechnungswesen und berücksichtigt als zu klassifizierende Gegenstände auch Dienstleistungen, Prozesse und Phänomene (S. 2).

Die prozessorientierte Sichtweise einmal vorausgesetzt, werden im Folgenden in Anlehnung an das wissensorientierte Standardwerk *Classificatory Structures* von Hemalata Iyer zentrale normative Prinzipien der Wissensorganisation aufgeführt, die universell bei der Ordnung von Wissen hilfreich sind, und Beispiele für die Anwendbarkeit auf die Aufgaben des Records Managements gegeben.⁶ In Anlehnung an Iyer unterscheide ich drei Ebenen: die konzeptionelle Ebene, auf der die inhaltliche Struktur der Klassifikation und die Art der Strukturierung geplant wird, die terminologische Ebene der natürlichsprachlichen Benennungen und die Ebene der Notationen, der formalen Klassifikationskennzeichen.

In der Literatur werden die Begriffe Kategorisierung, Taxonomie und Klassifikation häufig synonym gebraucht bzw. ihre Bedeutung nicht eindeutig definiert. Im Sinne einer größeren konzeptionellen Klarheit ist es sinnvoll klare Unterschei-

⁶ Hoffmann 2000 und Toebak 2008 setzen sich, trotz der erwähnten skeptischen Haltung mit den Grundlagen der bibliothekarisch-dokumentarisch geprägten Ordnungstheorie auseinander. Vgl. Hoffmann Kapitel 6, speziell S. 202 bis 236 und Toebak Kapitel 8 und 9.

dungen zu treffen. Im Folgenden wird Kategorisierung (Categorization) verwendet für die eher assoziative thematische Gruppierung von Objekten / Inhalten. Beispiel für eine Kategorisierung ist auf der Stadtinformationsseite bremen online die Zuordnung von „Aktuelle Verkehrslage“, „Baustellen in Bremen“ und „Parkmöglichkeiten in der City“ zum Thema „Verkehrslage“ (vgl. <http://www.bremen.de/>; Aktuelles → Verkehrsinfos → Verkehrslage). Unter Klassifikation wird ein System der strukturierten und begründeten Anordnung von Informationen nach jeweils einem unterscheidenden Merkmal (Klasse) bezeichnet. Im Aktenplan des BMBS wird „73 Straßenverkehr“ untergliedert in „737 Gewerblicher Straßengüterverkehr“ und „738 Gewerblicher Straßenpersonenverkehr“ (Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, 2008). Aus der Ordnung nach jeweils einem die Klassen unterscheidenden Merkmal ergibt sich, dass die Klassen einer Klassifikation grundsätzlich disjunkt sind. Die Anordnung der Klassen ist präkoordiniert, die Begriffe und Begriffskombinationen sind festgelegt, um für alle auftauchenden Sachverhalte über eine möglichst vollständige Begriffssystematik zu verfügen (vgl. Strauch; Kuhlen; Laisiepen, 2004, S. 98). Bei Ordnung nach mehreren Merkmalen wird jeweils nach einem weiteren Merkmal geordnet.

Straßenverkehr
Gewerblicher Straßenverkehr
Gewerblicher Straßengüterverkehr
Gewerblicher Straßenpersonenverkehr
Nicht gewerblicher Straßenverkehr
Nicht gewerblicher Straßengüterverkehr
Nicht gewerblicher Straßenpersonenverkehr

Abbildung 3: Präkoordinierte Ordnung.

Taxonomie wird verwendet für die hierarchische Ordnung einer inhaltlichen Facette nach genau einem Aspekt. Eine Taxonomie ist in der Regel visualisiert und navigierbar (vgl. Stock, 2008, S. 78/79). Zur Wissensorganisation in einem Records Management System werden alle drei Formen eingesetzt. Je nach Funktion wird man aber entscheiden, ob eine bloße Gruppierung der Inhalte angestrebt wird, eine eindimensionale hierarchische Ordnung oder ein komplexes Ordnungssystem.

Die konzeptionelle Ebene. Wissensorganisation setzt eine klare Unterscheidung von Objekt, Begriff und Benennung voraus. Ein Klassifikationssystem setzt auf der begrifflichen Ebene ein. Es werden weder die Objekte selbst geordnet noch die Bezeichnungen oder Benennungen, sondern Informationen über die Objekte. Diese werden aufgrund wahrnehmbarer Merkmale unterschieden. „Unter Begriffsinhalt versteht man die Gesamtheit der Merkmale, die einen Begriff konstituieren, während der Begriffsumfang die

Gesamtheit aller Gegenstände bezeichnet, die die Klassendefinition eines Begriffes erfüllen.“ (Strauch; Kuhlen; Laisiepen, 2004, S. 9). Die Merkmale sollten relevant für den Zweck der Klassifikation sein, für die Nutzergruppe(n) erkennbar, möglichst dauerhaft, und für den Nutzer verifizierbar und nachvollziehbar (vgl. Iyer, 1995, S. 30). Das oben aufgeführte (fiktive) Beispiel erfüllt diese Anforderungen. Die Klassen eines Klassifikationssystems sollten sich gegenseitig ausschließen. Am leichtesten ist dies zu erreichen, wenn nur nach jeweils einem Teilungsgesichtspunkt unterschieden wird. Ein Klassifikationssystem besteht demnach aus einem System von Über- und Unterordnungen, den so genannten Begriffsleitern und den auf einer Hierarchiestufe stehenden Begriffsreihen. Die Norm führt vier Grundkategorien als Unterteilungsgesichtspunkte an: Objekte, Eigenschaften, Aktivitäten und Dimensionen. Im Sinne einer Nachvollziehbarkeit eines Klassifikationssystems wird empfohlen Objekten nur Objekte, Eigenschaften nur Eigenschaften usw. unterzuordnen. (vgl. S. 3). Ebenfalls auf der konzeptionellen Ebene erfolgt die Festlegung der Beziehungsarten. Als hierarchische Beziehungen kennt die DIN 32 705 (NORM DIN 32 705, 1987) nur die generische Beziehung (Abstraktionsbeziehung) und die partitive Beziehung Teil-Ganzes-Beziehung (Bestandsbeziehung). Eine Abstraktionsbeziehung besteht zwischen zwei Begriffen, wenn bei gleichem Merkmalbesitz ein Begriff ein zusätzliches, differenziertes Merkmal aufweist.“ (S. 4). Von einer Bestandsbeziehung spricht man, wenn „ein Begriff sich auf ein Ganzes und der andere auf einen Teil dieses Ganzen bezieht.“ S. 4. Die DIN kennt dann nur noch zwei weitere Beziehungstypen, die Komplementärbeziehung, bei der sich je ein Merkmalspaar komplementär verhält und die Funktionsbeziehung, die eine Art syntaktische Beziehung der Klassen zueinander ausdrücken kann. (Beispiel: Herstellung – Produzent – Produkt – Käufer), S. 4

Schon eine cursorische Sichtung von Aktenplänen zeigt, dass generische Beziehungen eher die Ausnahme sind. Häufig beobachtet man vielmehr hybride Ansätze, mit unterschiedlichen Formen von Hierarchiebeziehungen bzw. ganz

anderen Beziehungsformen als in der Norm ausgewiesen. Häufig, gerade auch bei prozessorientierten Aktenplänen auf der Basis einer Prozessanalyse nach dem Muster Funktion → Prozess → Teil-Prozess → Vorgang (vgl. (Steinbrecher; Müll-Schnurr, 2008, S. 60), handelt es sich um eine typische Teil-Ganzes-Beziehung.

A	Finanz- und Rechnungswesen
A1	Konten- und Darlehen
A1-1	Konten einrichten
A1-2	Darlehen aufnehmen
A1-2	Kontoauszüge
A2	Steuern
A2-1	Steuern abführen

Abbildung 4: Beispiel für Teil-Ganzes-Beziehung.

Die DIN macht auch Aussagen zur Gleich- und Unterordnung der Klassen. Für die Anordnung der Klassen in der Begriffsreihe wird eine nachvollziehbare Ordnung z. B. nach dem Grad der Komplexität, etwa nach dem Prinzip vom Allgemeinen zum Speziellen, oder nach formalen Merkmalen wie Größe, Zeit oder Ort empfohlen (Iyer, 1995, S. 32).

Die Begriffsreihe in Abbildung 5, ein Beispiel der Justizbehörde Hamburg, zeigt die Berücksichtigung verschiedener Prinzipien, bei 120 bis 123 kann man eine Orientierung nach Wichtigkeit annehmen, während 124 bis 128 verschiedene Aktivitäten berücksichtigen (siehe Abbildung 6).

Der in Abbildung 6 gezeigte Ausschnitt, ebenfalls aus dem Aktenplan der Justizbehörde Hamburg, allerdings eine Hierarchiestufe tiefer, lässt eine solche Reihung nicht erkennen. Man könnte spekulieren, ob etwa die individuelle Wichtigkeit, die der Aktenplanersteller den einzelnen Punkten zuschreibt, eine Rolle gespielt hat. Das Beispiel veranschaulicht aber, dass die Empfehlungen der Norm kein Ausdruck normativer Regulierungswut sind, sondern einen Beitrag zur Nachvollziehbarkeit eines Ordnungssystems für den Nutzer leisten wollen. Im zweiten Beispiel ist diese nicht mehr gegeben. Für die Anordnung der Begriffe in der hierarchischen Begriffsleiter gilt das Prinzip der Vollständigkeit, das durch

12	Allgemeine Staatsverwaltung
120	Oberste Bundes- und Landesbehörden
121	Sonstige Bundes- und Landesbehörden
122	Verwaltungsgerichte
123	Körperschaften, Stiftungen und Anstalten des öffentlichen Rechts
124	Verfahren und Zuständigkeiten der Verwaltungsbehörden
125	Statistik, Landesplanung und Landesvermessung
126	Beteiligung der Behörden an Veranstaltungen
127	Unterrichtung der Öffentlichkeit durch Presse, Rundfunk, Film, Fernsehen u. dergl.
128	Vereinfachung der Justizverwaltung

Abbildung 5: Ausschnitt Aktenplan Justizbehörde Hamburg / Begriffsreihe.

12 Allgemeine Staatsverwaltung
 120 Oberste Bundes- und Landesbehörden
 1200 Einrichtung und Zuständigkeit der obersten Bundes- und Landesbehörden
 1201 Staatshandbücher
 1202 Ministerialblätter
 1204 Obere Bundesbehörden
 1206 Sitz der obersten und oberen Bundesbehörden

Abbildung 6 Ausschnitt Aktenplan Justizbehörde Hamburg / Begriffsreihe

eine ausgeglichene Tiefe, Breite, Lückenlosigkeit erreicht wird. In der vertikalen Anordnung der Klassen (Begriffsleiter) sollte keine Klassen fehlen (vgl. DIN 32 705, 1987; Iyer, 1995). Auch hier ist die wissensorganisatorische Klassifikationstheorie, anders als ihr gelegentlich unterstellt wird, nicht von perfektionistischem Anspruch geleitet, sondern von einer pragmatischen Herangehensweise. Nur wenn die Klassifikation vollständig ist, erfüllt sie ihre Ordnungsfunktion. Ebenso wird nur eine Lückenlosigkeit der Funktion einer Klassifikation, einen schnellen Überblick zu gewährleisten, gerecht. Eine uneinheitlich strukturierte Klassifikation mit einem Nebeneinander von besetzten Klassen und kaum besetzten Klassen erschwert die Orientierung.

Die terminologische Ebene der natürlichsprachlichen Benennungen oder Bezeichnungen. Hauptfunktion einer Klassifikation ist die begriffliche Ordnung. Fragen der Benennung spielen nur eine untergeordnete Rolle. Es wird empfohlen die korrekte und geläufigste Benennung zu wählen. Bei unterschiedlichen Nutzergruppen ist das häufig kein ganz leichtes Unterfangen. Allerdings kann durch Hilfsmittel wie Register oder Glossare oder auch Thesauri eine terminologische Kontrolle vorgenommen werden. Die Hauptfunktion eines Thesaurus ist die die terminologische Kontrolle, nicht die Ordnung der Begriffe. Hier kommt es häufig zu Missverständnissen in der Records-Management-Literatur. So heißt es in der entsprechenden Thesaurus Norm, „ein Thesaurus im Bereich der Information und Dokumentation ist eine geordnete Zusammenstellung von Begriffen und ihren (vorwiegend natürlichsprachlichen) Bezeichnungen“ (NORM DIN 1463, 1987, S. 2). Bezeichnenderweise zitiert Toebak diesen Satz verkürzt und erklärt der Thesaurus sei eine geordnete Zusammenstellung von Begriffen. Der Schwerpunkt der Terminologiekontrolle geht in dieser Verkürzung unter. Besonders in der deutschsprachigen Literatur wird der Thesaurus nicht selten als äußerst kompliziert und nur für Spezialisten geeignet dargestellt (Toebak, 2007, S. 251). Ein Grund dafür ist vermutlich genau darin zu suchen, dass die Hauptfunktion eines Thesaurus als Hilfsmittel der terminologischen Kontrolle nicht

ausreichend herausgearbeitet wird. Beispiele aus anderen Ländern zeigen, wie Thesauri in der Schriftgutverwaltung ergänzend zu Klassifikationen angewandt werden können (Cabinet Office – E-Government Unit). International bekannt ist z. B. der australische Keyword AAA (National Archives of Australia, 2003, S. 14), der in Kombination mit einem business classification scheme als Hilfsmittel angewandt wird, um die Akten den richtigen Klassen zuzuordnen.

Die Ebene der Notationen. Intensiv wird in der Records Management Literatur der Aufbau von Notationen, der künstlichsprachlichen Benennungen, der Ordnungskennzeichen / Registrierelemente (Hoffmann, 2000, S. 84) behandelt. Über Zweck (die Systemstellen eines Klassifikationssystems formal darstellen, Ermöglichung der hierarchischen Suche, Kurzform für die Klassenbenennung und Begriffskombinationen, mnemotechnische Funktionen bei der Systemdarstellung) und Anforderungen (Flexibilität, Widerspiegelung der Struktur des Notationssystems, Erweiterungsfähigkeit der Begriffsreihe und der Begriffsleiter, leichte Verarbeitbarkeit (einfach, kurz, merkbar, wenig fehleranfällig), Beständigkeit, Möglichkeit, unterschiedlich tief zu klassifizieren und geringen Entwurfsaufwand) besteht weitgehender

Konsens. In der Praxis sind numerische, alphabetische und alphanumerische Systeme vorzufinden, wobei numerische, häufig nach dem Dezimalsystem aufgebaute Notationen überwiegen. Teilweise wird sogar, manchmal leicht missverständlich formuliert, Aktenplan mit Notation gleichgesetzt. So heißt es in einer Handreichung des Stadtarchivs Mannheim: „Der Aktenplan ist im Regelfall numerisch gegliedert in drei zweistellige Ziffernblöcke“ (Popp, 2004, S. 9). Dieser auffällige Konsens legt die Interpretation nahe, dass das Denken in künstlichsprachlichen Benennungen der Verwaltungspraxis entspricht.

Welche Hilfsmittel gibt es für das Ordnen? An zentraler Stelle der für das Records Management genannten Ordnungshilfsmittel steht der Aktenplan (engl. File plan, häufig bereits in Anspielung auf die bevorzugte Ordnung nach funktionalen Aspekten bezeichnet als business classification scheme (bsc)). Für die Zertifizierung von Schriftgutverwaltungssystemen ist das Vorhandensein einer Aktenplanfunktionalität Voraussetzung (vgl. Schwalm, Abruf: 21.07.2009). Die gängigen nationalen und internationalen Standards zum Records Management betonen die zentrale Rolle des Aktenplans. Die Aktenplanfunktionalität ist eine wichtige Voraussetzung für die DOMEA Zertifizierung (Bundesministerium des Innern (KBSt), 2008). Die meisten elektronischen Records Management Systeme setzen ebenfalls den Aktenplan als Ordnungs- und Registrierrahmen für das Erfassen von Sachakten ein und integrieren die Aktenpläne an prominenter Stelle ihrer Userinterfaces, so dass der Vorgang des physischen Ordnen nachgebildet wird.⁷ Die Abbildungen 7 bis 9

⁷ Vgl. die Angebote der Softwareanbieter Open Text unter <http://www.opentext.com/down->

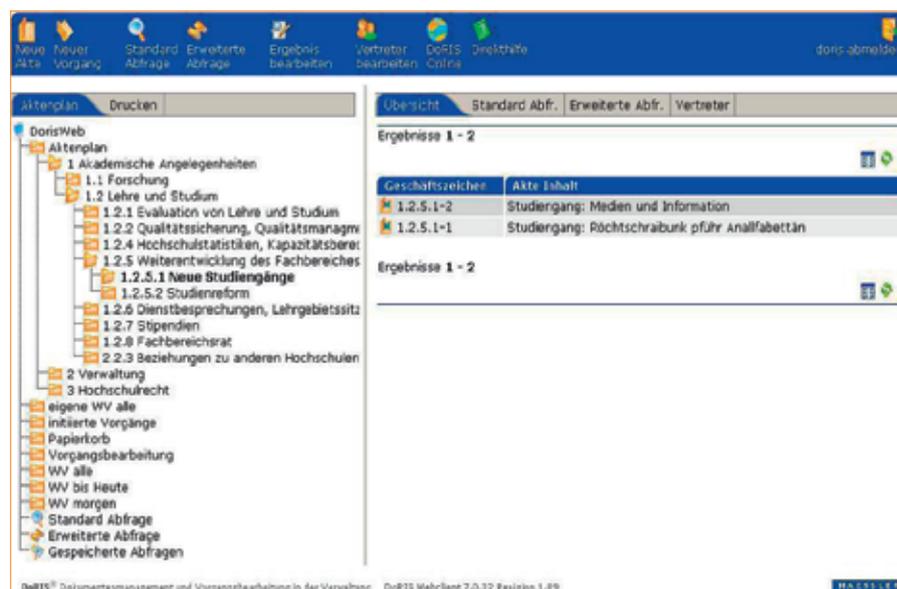


Abbildung 7: Aktenplanfunktionalität des ERMS DoRIS.

zeigen am Beispiel der ERMS-Software DoRIS, wie eine solche zentrale Aktenplanfunktionalität umgesetzt wird.

Beim Anlegen einer neuen Akte kann das Aktenzeichen über eine drag&drop-Funktion aus dem hinterlegten Aktenplan übernommen werden. Neue Akten können nur angelegt werden, wenn sie mit einem gültigen Aktenzeichen versehen sind.

Hilfestellungen und Anleitungen, vor allem in deutschen Leitfäden und Richtlinien, sind in der Regel allgemein und knapp und konzentrieren sich auf Hinweise, wie die Notation zu erstellen ist. Empfehlungen, wie ein inhaltlich logisch konsistenter Aktenplan erreicht werden kann, fehlen (Popp, 2004, S. 9). Der ergänzende DIN-Fachbericht ISO/TR 15489-2 zielt darauf ab, „ergänzende Richtlinien zur Internationalen Norm ISO 15489-1“ vorzulegen. Der Fachbericht befasst sich in mehreren Abschnitten (4.2) mit Klassifikationen und Thesauri als Instrumenten der Schriftgutverwaltung. Obwohl der Fachbericht ausdrücklich den Normen im Feld „Information und Dokumentation“ zugerechnet wird, stimmen die hier gewählten Definitionen nicht mit den Definitionen in den einschlägigen Normen überein, was beim Anwender zu Verwirrung und Unsicherheit führen kann. Handbücher zum Records Management wie Toebak 2007 nehmen die Grundlagen der Ordnungslehre zur Kenntnis und geben sie auch an ihre Leser weiter. Toebak stellt auf einer Doppelseite „Methodische Ausgangspunkte für eine Klassifikation; Grundlagen der formalen Logik, damit die Klassifikationen widerspruchsfrei bleibt“ (Toebak, 2007, S. 286/287) zusammen. Leider handelt es sich bei den 23 „Ausgangspunkten“ um stichwortartig zusammengestellte kurze glossarartige Einträge ohne Verweis auf Quellen, die auch untereinander in keinen logischen Zusammenhang gestellt werden. Eine Leserin ohne wissensorientierte Vorkenntnisse wird von dieser Auflistung vermutlich eher abgeschreckt statt dazu motiviert, sich mit wissensorientierten Grundprinzipien auseinander zu setzen. Was kann ein Leser etwa mit der folgenden Bemerkung anfangen? „Assoziative Relation, Zugehörigkeitsrelation: Der Unterbegriff steht in einem anderen Zusammenhang zum Oberbegriff, zum Beispiel wenn der Handlungs- bzw. Entstehungskontext in die Klassifikation aufgenommen wird;“ (S. 286).

[load/livelinkdownload.html?path=/corporate/customer/casestudy/translink-case-study.pdf](http://www.registratur.com/) oder der Firma Haessler unter <http://www.registratur.com/>.

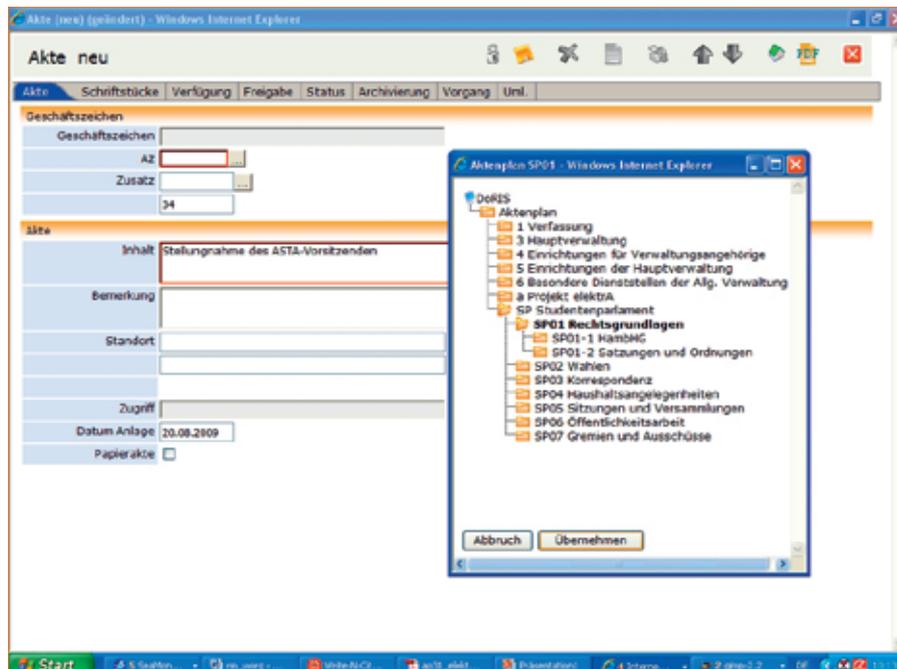


Abbildung 8: Neue Akte Anlegen mit Aktenplanfunktionalität in DoRIS.

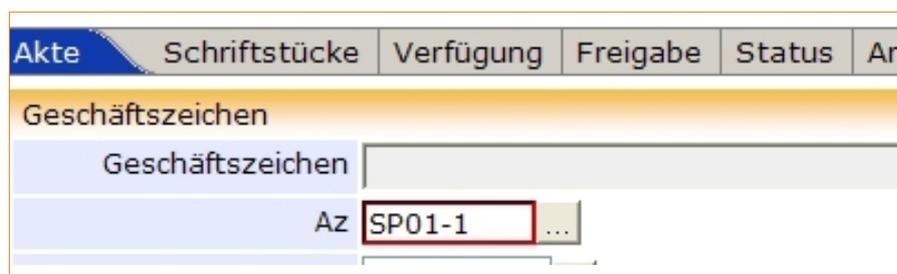


Abbildung 9: Übernahme Aktenzeichen.

Wissensorientierte Ordnungstheorie und Records Management – ein ambivalentes Verhältnis. Der Fachbericht zur ISO 15489 gibt eine Reihe von Anregungen, welche Aspekte bei der Entwicklung von Aktenplänen berücksichtigt werden sollten (ISO, 2004), S. 16. Folgende Punkte werden aufgeführt:

- funktionaler Ansatz, (Aufgabe → Tätigkeit → Einzeltätigkeit/Transaktionsgruppen,
- die konsistente auf die gesamte Organisation bezogene Struktur,
- die sinnvolle hierarchische Gliederung, vom ganz Allgemeinen bis zum sehr Speziellen, der übergreifenden Funktion zur speziellen Transaktion,
- hierarchische und sequentielle Darstellung geschäftlicher Aktivitäten, die ausreichend tief ist und alle geschäftlichen Aufgaben und Aktivitäten abdeckt,
- die Einbeziehung der Schriftgutersteller in den Planungsprozess.

Nicht berücksichtigt werden:

- gängige Normen und Standards zur Klassifikation,
- klare Unterscheidung zwischen Begriff und Benennung,

- Unterscheidung zwischen Klasse und Klassen,
- Definitionen, Scope Notes als Mittel zur Beschreibung und Abgrenzung von Klassen,
- Empfehlungen zur Kategorienbildung,
- Reflektion möglicher Beziehungsarten zwischen Klassen wie Abstraktionsbeziehung, Bestandsbeziehung, Komplementärbeziehung, Funktionsbeziehung und ihrer Eignung für Aktenpläne.

Auf der konzeptionellen und der terminologischen Ebene wäre eine intensive und konsistente Rezeption der wissensorientierten Standards, wie sie in Form der nationalen und internationalen Normen vorliegen, wünschenswert. Zu grundsätzlichen Missverständnissen darüber, was unter Ordnen zu verstehen ist, führt die ungenaue Differenzierung zwischen Begriff und Benennung. In (ISO: DIN-Fachbericht, 2004) wird als Hilfsmittel für die Schriftgutverwaltung ein „Thesaurus mit bevorzugten Begriffen“ 2. S. 14 empfohlen. Durch solche Formulierungen wird leicht verdeckt, dass die vorrangige Funktion des Thesaurus die rein terminologische Kontrolle ist. Die Berücksichtigung

sichtigung der klaren Definition aus DIN 32705 „Unter einer Bezeichnung versteht man den Ausdruck für einen Begriff in Zeichenform. Das heißt sowohl eine Benennung (ein Wort oder eine Wortgruppe einer natürlichen Sprache) als auch eine Notation“ ist zu empfehlen (NORM DIN 32 705, 1987, S. 2).

In den letzten Jahren haben zahlreiche kommunale und staatliche Archive (vom Bundesarchiv bis hin zu einzelnen Staats- und Stadtarchiven) die Beratung öffentlicher Stellen in der Schriftgutverwaltung in ihr Portfolio aufgenommen und stellen Schulungsmaterialien auch über das Internet bereit. Viele Archivgesetze schreiben ausdrücklich die Beratung der Verfassungsorgane, Gerichte, Behörden und sonstigen Stellen in Fragen der Schriftgutverwaltung als gesetzlichen Auftrag der Archive fest. Typisch ist auch hier vielfach eine skeptische Haltung gegenüber den Normen, wie folgende Bemerkung zum Ausdruck bringt. „Praxisorientierte, pragmatische Gliederung vor strenger Umsetzung vorhandener Klassifikationsnormen“ (Schwalm, Abruf: 21.07.2009, S. 8). In welchen Fällen eine Verletzung welcher Regeln angebracht sein kann, erfährt die Leserin nicht. Es wird deutlich, wie stark der inter- oder transdisziplinäre Wissensaustausch aufgrund des Fehlens einer einheitlichen, verbindlichen Terminologie erschwert wird. Die IuD-Community in Deutschland konnte sich leider bisher selber nicht auf eine solche verbindliche Terminologie einigen. Die DGI hat zuletzt 2006 mit dem Bändchen „Terminologie der Information und Dokumentation“ einen solchen Versuch unternommen, der sich aber, u. a. weil die terminologischen Grundlagen nicht offen gelegt werden und Literaturnachweise zu terminologischen Quellen fehlen, nicht allgemein durchgesetzt hat. Einschlägige Handbücher ergänzen ihre jeweiligen Werke weiterhin durch eigene Glossare mit mehr oder weniger abweichenden Definitionen (Stock, 2008; Strauch; Kuhlen; Laisiepen, 2004). Im Sinne der Erhöhung der Transdisziplinärität wäre der Bezug auf das DIN-Taschenbuch zum Bibliotheks- und Dokumentationswesen zu empfehlen (Deutsches Institut für Normung, 2002).

Metadaten und Metadatenstandards

Mit der zunehmenden Einführung von elektronischen Records Management Systemen ging eine intensive Diskussion zum Thema Metadaten und Metadatenstandards im Records Management einher. Die Entwicklung von Metadatenstandards und Schemata ist eine der Kernaufgaben der Wissensorganisation. In der einschlägigen Records-Management-Literatur gibt es eine intensive und

hochwertige Diskussion, der eine knappe Zusammenfassung im Rahmen dieses Überblicksartikels nicht gerecht werden kann. Deshalb möchte ich an dieser Stelle nur auf die einschlägige Literatur verweisen (Toebak, 2007, S. 401-435; Cumming, 2007) und einige Thesen zu Synergien zwischen Records Management und Wissensorganisation formulieren.

Die ISO/DIN 14489 definiert Metadaten im Kontext des Records Managements als „Daten zur Beschreibung von Kontext, Inhalt und Struktur von Schriftgut und seiner Verwaltung“ (NORM DIN ISO 15489-1, 2002, S. 7). Über die Metadaten wird also sowohl der Zugriff auf inhaltliche Informationen gewährleistet als auch der komplette Lebenszyklus der Records gesteuert. Hier handelt es sich um eine typische Schnittstelle zwischen IT-Entwicklung und Records Management, weil konsistente Metadatenstandards und Austauschformate eine Voraussetzung für die Entwicklung elektronischer Systeme sind. Mit der Entwicklung des Dublin Core Standards, als sehr einfachem sich zu einer Art Mindestanforderung entwickelndem Metadatenstandard, z. B. für die Erleichterung des Auffindens und den Austausch von Dokumenten und Objekten über das Internet, auf der einen Seite bis hin zu spezifischen Metadatenstandards für spezifische Objektarten und Dokumenttypen sowie Anwendungsformen hat die Dokumentations- und Informations-Community große Erfahrungen auf dem Gebiet der Metadatenentwicklung für spezielle Anwendungsfelder gesammelt von der Rundfunkdokumentation, über bibliographische Daten bis hin zu digitalen Bibliotheken (ARD / ZDF, 2009; IFLA, 2009; IFLANET). Laut Andrew Wilson vom Australischen Nationalarchiv haben Metadaten-Initiativen im Bereich des Records Managements die bedeutende Rolle der DCM-Initiativen anerkannt und vor allem darüber nachgedacht, wie das DCMES (Dublin Core Metadat Element Set) ausgeweitet und angepasst und nicht, wie es bestritten werden kann (Roberts; Wilson, 2002). Toebak zeigt an mehreren Beispielen die Relevanz und Anwendbarkeit der wissensorientierten Metadatenstandards FRBR (Functional Requirements for Bibliographic Records) und DCMES für das Records Management (Toebak, 2007, S. 420-429).

Die Records Management Community konnte auf verschiedenen Ebenen von der langen wissensorientierten Tradition in der Metadatenentwicklung profitieren:

■ Methodologische Fragen

- Einsicht in die Notwendigkeit der Klärung der jeweiligen Bezugseinheiten für Metadaten (Dokument,

einzelne Daten, Aggregationen, etc.),

- Erkenntnis der Notwendigkeit von verbindlichen Metadatenstandards im Sinne einer konkreten Beschreibung der Struktur der Metadaten (Ableitung der notwendigen Metadaten aus den Geschäftsprozessen, Funktionen, Objekten, Anwendungen und Aufgabenstellungen),
 - Diskussion um Einteilung von Metadaten in Metadatenkategorien (z. B. in deskriptiv, administrativ, strukturell, technisch, regulativ).
- Metadaten im elektronischen Umfeld
- Ableitung eines konkreten Metadatenmodells aus einem Metadaten-schemata (konkrete Festlegung der Datentypen und Datenelemente, der logischen Beziehungen der Datenelemente zueinander, Festlegung von Wertebereichen und Wertelisten, formalisierte Darstellung z. B. als UML, XML-Schema, ER-Diagramm),
 - Entwicklung zahlreicher offener Standards,
 - Erfahrungen mit Modularität und Austauschformaten.

■ Praktische Fragen / Umsetzung

- Erfahrung bei der Anpassung von Metadatenformaten aus dem konventionellen Bereich an die Anforderungen der elektronischen Datenverarbeitung,
- Erfahrungen mit der automatischen Übernahme von Metadaten und Entscheidungshilfen, ob Metadaten in die Dokumente eingebettet werden sollen oder separat gespeichert werden sollen,
- prozessbegleitende statt nachträgliche Metadateneingabe,
- Erfahrungen mit der Weitergabe der Metadaten (bibliografische Angaben, Produktangaben, Bestell- und Rechnungsangaben) innerhalb der Verwertungskette,
- Erfahrungen mit der (politischen) Durchsetzbarkeit von Formaten.

Auf Grundlage der Sichtung einschlägiger Standards und Best Practice Beispiele identifiziert Kate Cumming (Cumming, 2007) sieben Funktionen von Metadaten im Bereich Records Management:

1. Identifikation aller Entitäten auf allen Aggregationsebenen
2. Schaffung von Relationen zwischen verwandten Entitäten
3. langfristiger Erhalt der Struktur, des Inhaltes und der Zugänglichkeit von Schriftgut
4. Verwaltung von Records Management Aktivitäten (Zugangskontrolle, Datenschutz, Redaktionsmanagement)
5. vollständige Dokumentation von Ereignissen im Lebenszyklus von Me-

tadaten (z. B. Zugriff, Versionierung, Weiterleitung)

6. Unterstützung bei der Recherche durch Erleichterung der Orientierungssuche, der Erinnerungssuche (Wiederauffinden) und des Verstehens/Einordnens von Schriftgut
7. Dokumentation der Metadatenvergabe (Dokumentation gewählter Standards, Wertelisten, etc. z. B. für Datenaustausch oder Migration in neue Systeme)

Für einzelne Bereiche wie z. B. die IT-gestützte Aussonderung behördlichen Schriftguts liegen offene Standards (XDOMEA) vor (Deutschland Online, 2009), die – anders als Aktenpläne oder Vokabulare – frei verfügbar sind. Der Diskussionsstand im Bereich Metadaten ist gekennzeichnet durch die Einsicht in die Notwendigkeit einer engen Zusammenarbeit zwischen Fachanwendern, Wissensorganisatoren und IT-Entwicklern. Gerade was die Frage der Übernahme von Schriftgut in die Archive angeht, kann man derzeit im Archivbereich eine intensive Auseinandersetzung mit den IT-Spezifikationen beobachten (Huth; Schroeder, 2009).

Wissensorganisation für elektronisches Records Management

In MoReq2 (Model Requirements for the management of electronic records) wird ein ERMS schlicht als eine „application for the management of electronic records“, die auch zur Verwaltung nicht digital vorliegender Unterlagen genutzt werden kann, definiert (CECA-CEE-CEEA, 2008, S. 3). Als Vorteile elektronischer ERMS wird u. a. angeführt,

- dass Unterlagen zentral in einem System gespeichert werden und Mitarbeiter deshalb zeitgleich auf Unterlagen zugreifen können,
- Mitarbeiter durch die Recherchemöglichkeiten in einem elektronischen Records Management System schneller auf Dokumente zugreifen können, die sie zur Aufgabenerledigung benötigen,
- durch festgelegte Zugangsberechtigungen sichergestellt ist, dass Mitarbeiter nur auf diejenigen Akten zugreifen können, die sie für ihre Arbeit benötigen; hoch sensible Daten, beispielsweise aus Personalakten, vor unautorisierten Zugriffen geschützt sind,
- bei einer implementierten elektronischen Vorgangsbearbeitung Akten schneller und effizienter bearbeitet werden können,
- der Aktenplan im System eine einfache Klassifikation der Records ermöglicht.

Im vorherigen Abschnitt wurde bereits auf das Festhalten elektronischer Schriftgutverwaltungssysteme an der Zentralität des Aktenplans als Rückgrat der Systemarchitektur hingewiesen. ERMS Systeme orientieren sich in ihrer Philosophie und Herangehensweise stark an den Funktionen und Funktionalitäten der konventionellen Schriftgutverwaltung mit Papierablage. Der Abschnitt 3 der Functional Requirements beschäftigt sich mit den Anforderungen an Klassifikationen. Die Anforderungen sind erstaunlich deckungsgleich mit den aus wissensorganisatorischer Perspektive sinnvollen Anforderungen: hierarchische Struktur, die eine Vererbung von Klasseeigen-

schaften von den übergeordneten Klassen auf die untergeordneten Klassen bis hin zu den einzelnen Dokumenten in den Records (Akten) erlaubt (classification scheme → class → file → sub-file → record).

Anhand der Abbildung 10 lässt sich zeigen, welche Bedeutung die einheitliche logische Strukturierung des Klassenmodells auf der IT-Ebene gewinnt. Eine Klasse, die einen Ordner (file) enthält, kann keine andere Klasse enthalten, ebenso wenig wie eine Klasse, die eine Klasse enthält, keinen Ordner enthalten kann.

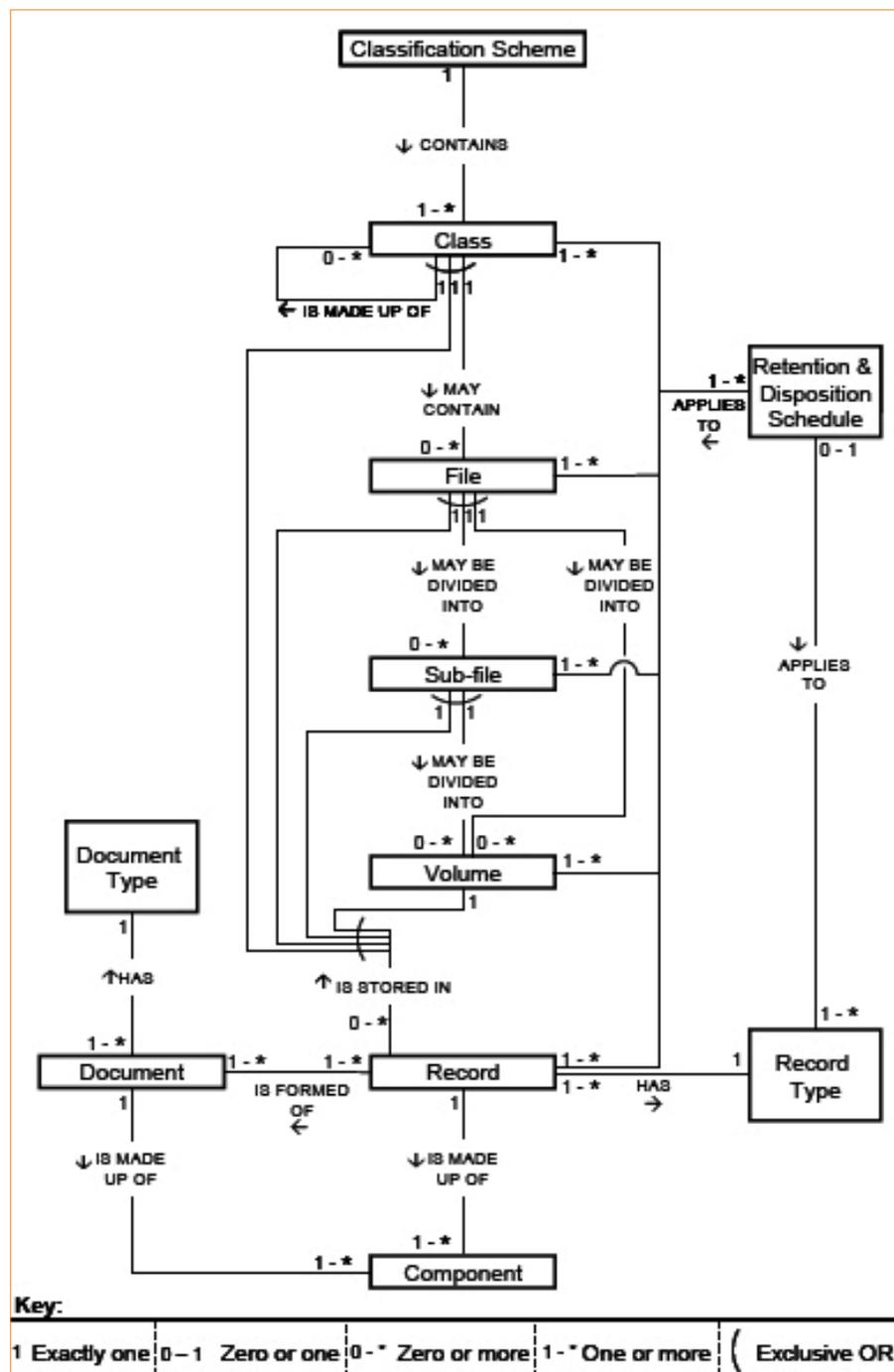


Abbildung 10: Aufbau Classification Scheme MoReq2 (Quelle: MoReq2 Specification Version 1.04, S. 22).

Das National Archive geht 2003 auf die besonderen Anforderungen an die Wissensorganisation in elektronischen Umgebungen ein (Todd, 2003, S. 9) und widerspricht damit der naiven Vorstellung, dass der Bedarf an Wissensorganisation in automatischen Systemen abnehme (Bailey, 2009). Da Akten in der elektronischen Umgebung keine physikalischen Entitäten sind, somit auch nicht für den Nutzer sichtbar, sondern fragmentiert sind, werden sie nur durch logische Begrenzungen zusammengehalten. „The electronic record consists of several parts not all of which are visible to the user – the data and information content itself, the software, hardware, storage medium and metadata. Hence ‘a record is no longer a physical entity, but physically fragmented, kept only together by a logical boundary’” (Todd, 2003, S.17). Der logische Zusammenhalt durch das Klassifikationssystem gewinnt gegenüber der konventionellen Papierablage sogar noch an Bedeutung für die Kontrolle des Records Management Systems. Zu Recht hebt das National Archive hervor, dass intellektuelle Kontrolle und Systemfunktionalität unabhängig voneinander sind und die intellektuelle Kontrolle weiterhin eine Aufgabe der Schriftgut verwaltenden Organisation bleibt. „What EDRM solutions offer here is the ability to achieve intellectual control in ways not feasible in the past. Intellectual control is not part of an EDRM package but has to be developed by the implementing organisation bearing in mind its business needs.” (Todd, 2003, S. 15). Die folgende Zusammenstellung der Funktionen eines Aktenplans, übernommen aus einer Publikation des Britischen Nationalarchivs, belegen, wie wichtig Wissensorganisation auch oder gerade im elektronischen Umfeld bleibt.

Der Aktenplan

- stellt Verbindungen zwischen Akten her, die ihren Ursprung in derselben oder in verwandten Aktivitäten haben,
- legt den (virtuellen) Standort einer Akte in einem größeren Kontext fest,
- unterstützt die Nutzer bei der Suche nach Akten,
- unterstützt die Nutzer bei der Interpretation von Akten,
- unterstützt bei der Zuweisung und Kontrolle von Aufbewahrungsfristen,
- kann bei der Kontrolle von Zugriffsrechten und Sicherheitsanforderungen unterstützen (vgl. Todd, 2003).

„The inmates are running the asylum“

versus „Don't make me think“ –

Die Einbeziehung der Nutzerperspektive

Angestoßen durch die Diskussion um die Usability von Softwareanwendun-

gen⁸ und besonders Webseiten beobachtet man seit Mitte der 1990er Jahre auch im IuD-Bereich eine stärkere Berücksichtigung der Nutzerperspektive. Auch in Hinblick auf bibliothekarische Informationsdienstleistungen wie Online-Kataloge, Bibliotheksklassifikationen oder die intellektuelle Verschlagwortung musste sich die Profession der Frage nach der eigenen ‚déformation professionnelle‘ stellen. Trotz aller Normkonformität und Logik wurden die angebotenen Informationssysteme offensichtlich nicht vom Nutzer verstanden. Mit der stärkeren Hinwendung zum Nutzer oder Kunden kamen Fragestellungen auf wie „Warum wenden die Anwender das System nicht an?“ „Welche Probleme haben die Anwender?“ „Wie lösen die Anwender das Problem?“ Den ‚common sense approach‘ des Usability-Experten Steve Krug an Informationssysteme, aphoristisch in der Formulierung „Don't make me think!“ (Verlang' nicht von mir, dass ich nachdenke) zugespitzt, kann man für Fachanwendungen wie Records Management Systeme mit dem Argument zurückweisen, dass man eine durch die tägliche Arbeit gegebene Vertrautheit mit den Anwendungen erwarten kann und es nicht wie bei Webanwendungen mit ‚walk up and use‘ zu tun hat – hier hat die leichte Erlernbarkeit Vorrang vor dem Anspruch der vollständig intuitiven Nutzbarkeit. In jedem Fall übertragbar ist jedoch Alan Coopers Beobachtung, dass sich gute Software an den Bedürfnissen der Zielgruppe in ihrem jeweiligen Arbeitskontext orientieren soll (vgl. Cooper, 1999). Cooper richtete dabei die Aufmerksamkeit darauf, welche Ziele die Anwender mit einem Produkt verfolgen.

In einer webbasierten Marktstudie ermittelte die Unternehmensberatung Project Consult, dass der Wunsch nach einem verbesserten Zugriff auf Informationen, die Herstellung größerer Transparenz im Unternehmen und die Nachvollziehbarkeit des Handelns die entscheidenden Gründe für die Nutzung eines Records Management Systems aus Nutzerperspektive sind (Kampffmeyer, 2008). Das britische Nationalarchiv hat bereit 2003 das Zusammenspiel zwischen Nutzerinterface, Retrievalfunktionen und Aktenplan betont (Todd, 2003). Die Zuordnung eines Dokuments/einer Akte zu einer Stelle im Aktenplan verlangt einen nicht unerheblichen kognitiven Aufwand, bei dem der Nutzer durch einen nutzerorientierten Aktenplanaufbau unterstützt werden sollte. Allgemeine Richtlinien zur

Gestaltung der Informationsarchitektur können hier helfen:

- Das Klassifikationssystem sollten nicht mehr als fünf Ebenen enthalten (lässt sich bei komplexen Organisationen nicht immer vermeiden).
- Browsen in der Klassifikation sollte möglich sein (Gesamtübersicht, der Nutzer, weiß immer, wo er sich gerade befindet).
- Bei komplexen Klassifikationen wird den Nutzern über ‚gespeicherte Favoriten‘ eine ‚Abkürzung‘ ermöglicht und häufige Rechercheanfragen können gespeichert werden.

Die Befolgung solcher und anderer auf Erfahrung beruhender Richtlinien trägt sicherlich zur Erhöhung der Nutzerakzeptanz bei. In der neueren Fachliteratur auf dem Gebiet der Wissensorganisation sowie des Records Managements besteht aber weitgehend Einigung darüber, dass nur eine frühzeitige Einbeziehung der Nutzer in die Entwicklung zu wirklich gebrauchstauglichen Anwendungen führt. Methoden, die vor allem im Bereich der Usability-Evaluation und der Softwareentwicklung entstanden sind, können gewinnbringend auf die Entwicklung von Records Management Systemen und Ordnungssystemen angewandt werden. Einen kurzen Methodenüberblick liefert Christian Rohrer (Rohrer, 2008).

Der Fachbericht ISO/TR trägt dieser Entwicklung insofern Rechnung, als dass sich vier von acht empfohlenen Entwicklungsschritten einer genauen Anforderungsanalyse widmen. Ziel der Voruntersuchung ist es „eine Vorstellung von den administrativen, gesetzlichen, geschäftlichen und sozialen Zusammenhängen“, in denen eine Organisation arbeitet, zu ermitteln (*DIN-Fachbericht ISO/TR 15489-2*, 2004, S. 8). Die Durchführung eines Information Audit zu Beginn eines Records Management Entwicklungsprojektes ist mittlerweile guter Standard. Ein Information Audit liefert einen Überblick über Menge und Art der in einer Organisation anfallenden Unterlagen, die Verantwortlichkeiten und die Form der bisherigen Schriftgutverwaltung sowie deren Nutzung (vgl. Smith, 2007, S. 70). Die empfohlenen Methoden sind unter anderem Prozessanalyse, Focusgroups mit den wichtigsten Stakeholdern sowie Beobachtungen und Befragungen. Die Anwender werden auf diese Weise frühzeitig in den Entwicklungsprozess einbezogen. Nach der Implementierung sollten Systeme von Nutzern evaluiert werden, um Schwachstellen zu ermitteln. Joanna Gunnlaugsdottir bestätigt in einer isländischen Studie zur Akzeptanz von ERMS-Systemen die große Bedeutung eines aufgabenorientierten Aktenplans und die frühzeitige Einbindung der Nutzer in die Entwicklung des

⁸ Die Überschrift dieses Abschnitts greift Alan Coopers polemische Auseinandersetzung mit dem maschinenzentrierten Interaktionsdesign „The inmates are running the asylum“, in dem die Programmierer (inmates) und nicht die Anwender entscheiden, wie ein Produkt funktioniert, auf.

Aktenplans. Nur die Nutzer selber sind mit den Arbeitsaufgaben und -prozessen vertraut und kennen das Fachvokabular (Gunnlaugsdottir, 2008, S. 32). Hierbei bedeutet Nutzerorientierung nicht etwa, die Nutzer einfach nur zu fragen, wie ihrer Ansicht nach ein System aufgebaut werden soll, sondern vielmehr die Forschungsergebnisse darüber, 'wie Nutzer ticken' mit den Erkenntnissen über logische Strukturen in Einklang zu bringen und für die Entwicklung gebrauchstauglicher Systeme einzusetzen (Holt; Swatman; Wilkins, 2009). Abschließend sei noch auf die Ergebnisse einer explorativen Fallstudie an der Europäischen Zentralbank verwiesen. Als Records Management Spezialistin an der Europäischen Zentralbank beobachtete Beatriz García Garrido die fehlende Bereitschaft der Mitarbeiter, ihre Dokumente im elektronischen Records Management System in der durch den funktionalen Aktenplan vorgegebenen Struktur abzulegen. Ihre zentralen Ergebnisse aus Beobachtungen am Arbeitsplatz, der Analyse der persönlichen Ablagestrukturen, die die Mitarbeiter nutzten, und qualitativen Interviews sind:

- Identifikation unterschiedlicher Ordnungsmuster in Abhängigkeit der ausgeübten Tätigkeit (administrativ oder planerisch) und persönlicher Merkmale,
- Neigung zu Wiederholungsstrukturen, z. B. analoger Aufbau von Ordnungssystemen, einmal angelegte Ordnerstrukturen werden für neue Aufgaben angepasst,

- Wechsel zwischen Browsing und Search beim Retrieval nach Unterlagen,
- Nutzer finden sich häufig nach einiger Zeit in von ihnen selbst angelegten Ordnerstrukturen nicht mehr zurecht und zeigen gleichzeitig eine erstaunliche Fähigkeit, sich an die Beschränkungen eines IT-Systems anzupassen und bei der täglichen Arbeit um diese herum zu arbeiten (vgl. García Garrido, 2008, S. 189).

Garrido leitet daraus folgenden Empfehlungen ab:

- der Aktenplan sollte so gestaltet sein, dass die Nutzer sich und ihre Aufgaben wieder finden,
- der Aufbau sollte durch die Analyse der bestehenden Strukturen und Vorlieben fundiert sein,
- Features von EDRMS-Systemen können unterstützen, etwa durch sinnvolle Kombination von Browsing und Suchfunktionen oder der Möglichkeit, häufige individuelle Suchanfragen abzuspeichern,
- Schulung und Nutzerbeteiligung bei der Entwicklung der Systeme sollten Hand in Hand gehen (vgl. García Garrido, 2008, S. 190).

Zusammenfassung: Records Management und Wissensorganisation

Abschließend werden tabellarisch die Stärken und Schwächen der fachwissenschaftlichen Diskurse der Wissensorga-

nisation und des Records Managements zusammengefasst und Perspektiven für die Schaffung von Synergien durch die Integration von Records-Management-Ansätzen und Wissensorganisation formuliert. Die Kooperation zwischen Records Management und Wissensorganisation wird dabei als bidirektional aufgefasst, indem nicht nur gefragt wird, wie Records Management von wissensorganisatorischen Kenntnissen und Praktiken profitiert bzw. profitieren könnte, sondern es wird auch gefragt, wie die im Rahmen der Entwicklung von RM-Systemen entstandenen Erfahrungen und Forschungsergebnisse horizonterweiternd für die Wissensorganisation sein könnte.

Perspektiven einer künftigen Zusammenarbeit

Ordnungssysteme, vor allem in Form von Aktenplänen und business classifications schemes, gelten weiterhin als ein Kernelement von elektronischen Records Management Systemen. Die Rezeption und Nutzung von in den Informations- und Bibliothekswissenschaften entwickelten normativen Vorgaben und/oder Forschungsergebnissen zu Ordnungssystemen ist in der Records Management Community hingegen noch eher selten und zufällig. Aufgrund der Analyse aktueller Fachliteratur zum Thema Records Management / Schriftgutverwaltung sowie der Erfahrungen der Autorin in zwei Lehrveranstaltungen,⁹ die die Eignung informationswissenschaftlicher Ansätze der Wissensorganisation auf Probleme der Schriftgutverwaltung überprüft haben, lässt sich eine Reihe von konkreten Empfehlungen für die Integration wissensorganisatorischer Expertise für die Entwicklung von Records Management Systemen ableiten.

Organisatorisch. In den letzten zehn Jahren haben die Nationalarchive weltweit erkannt, wie wichtig ein rechtzeitiges und systematisches Records Management ist, um auch für die Zukunft eine lückenlose Überlieferung des kulturelles Erbes einer Nation (wozu auch ihr Verwaltungs- und Wirtschaftshandeln ge-

Tabelle 1: Stärken und Schwächen der fachwissenschaftlichen Diskurse der Wissensorganisation und des Records Managements.

Stärken Wissensorganisation	Stärken Records Management
<ul style="list-style-type: none"> - Erfahrungswissen und normative Vorgaben für die Erstellung von Ordnungssystemen und Dokumentations-sprachen wie Aktenplänen und kontrollierten Vokabularen - Expertise und Erfahrung in der Entwicklung von Metadatenstandards 	<ul style="list-style-type: none"> - Berücksichtigung des Entstehungskontextes zur Erleichterung von Retrieval und Einordnung von Informationen - Konsequente Orientierung an funktionalen und/oder prozessgebunden Ordnungskriterien.
Schwächen Wissensorganisation	Schwächen Records Management
<ul style="list-style-type: none"> - bisher kein verbindlicher Konsens über die eigene Fachterminologie hergestellt - Kontextinformationen können verloren gehen 	<ul style="list-style-type: none"> - nicht immer stringenter logischer Aufbau von Ordnungssystemen, da Unkenntnis bewährter normativer Vorgaben - Überschätzung der Automatisierung, aufgrund unklarer Vorstellungen über die Funktionsweise wird der Entwicklungsaufwand nicht korrekt eingeschätzt
Was kann Records Management von Wissensorganisation lernen?	Was kann Wissensorganisation von Records Management lernen?
<ul style="list-style-type: none"> - Theorie und Praxis bei der Entwicklung von Ordnungssystemen und Vokabularen wie Facettenanalyse, Scope Notes, Thesauri - Modelle für Metadatenstandards 	<ul style="list-style-type: none"> - bedarfsorientierte Integration des funktionalen Ansatzes - Integration Dossier-/Aktenprinzip - stärkere Berücksichtigung der Relationierung von Informationen und Dokumenten bei der Erschließung

⁹ Im WS 2008/2009 und im SoSe 2009 hatte ich die Gelegenheit am Department Information mit Studierenden der Bachelorstudiengänge Medien und Information die Lehrveranstaltungen „elektrA – Einführung der elektronischen Akte an der HAW-Hamburg“ und „Records Management und E-Government“ durchzuführen. Im Feedback zur Veranstaltung haben die Studierenden bestätigt, dass sie sich durch ihre Ausbildung durchaus auf Aufgaben wie die Erstellung von Aktenplänen oder die Durchführung von Information-Audits vorbereitet fühlen. Den funktionalen kontextorientierten Ansatz haben sie als Bereicherung ihrer wissensorganisatorischen Kenntnisse empfunden.

hört) sicher zu stellen, und bieten Informationen und Beratungsdienstleistungen zum Thema an (National Archives of Australia; Das Bundesarchiv; Todd, 2003; Cabinet Office – E-Government Unit). Neben allgemeinen Informationen stellen die anglo-amerikanischen Einrichtungen auch konkrete Informationen zu wissensorganisatorischen Hilfsmitteln für das Records Management wie Musteraktenpläne (classifications schemes) und Thesauri bereit. Durch die Schaffung einer entsprechenden Infrastruktur sollten Records Manager bei ihrer Aufgabe unterstützt werden. Dazu gehört die zentrale Bereitstellung von Musteraktenplänen, Terminologien und Verfahrensweisen nach dem britischen Vorbild von esd-standards (<http://www.esd.org.uk/standards/>) beispielsweise auf Xrepository, wo ja schon heute (technische) Standards zu Datenmodellen und XML-Standards in der öffentlichen Verwaltung bereit gestellt werden. In Deutschland gibt es eine Reihe „Kommunaler Aktenpläne“ (wie KGSt-Aktenplan, den Bayerischen Einheitsaktenplan oder den Boorberg), die jedoch aus lizenzrechtlichen Gründen nicht frei verfügbar sind (Staatliche Archive Bayern, 2009) und dezentral über die verschiedenen Verlage bestellt werden müssen. Der inter- und intradisziplinäre Austausch zwischen den beteiligten Stakeholdern wie Verwaltung, IT-Spezialisten, Records Management Software-Anbieter und -Entwickler, Informationswissenschaft, Archivwissenschaft sollte z. B. durch gemeinsame Publikationen, Veranstaltungen, Austausch zwischen den Fachgruppen, etc. weiter gefördert und ausgebaut werden.

Inhaltlich. Wünschenswert wären gemeinsame Bemühungen um eine konsistente Terminologie, die Gemeinsamkeiten und Unterschieden der ABD-Bereiche gerecht wird, und eine ‚Dienstleistungsfunktion‘, in anderen Wissenschafts- und Praxisfeldern einnehmen könnte. Ein Weg dieses Ziel zu erreichen wäre die Berücksichtigung und Crossreferenzierung der gültigen Normen und Richtlinien aus dem Bereich der Schriftgutverwaltung und Information und Dokumentation. Die zukünftigen Nutzerinnen und Nutzer eines Systems sollten frühzeitig in alle Entwicklungsphasen integriert werden.

Fazit

Hemalata Iyer leitet ihr 1993 erschienenes Buch „Classificatory Structures“ mit einem Kapitel über Interdisziplinarität in der Wissensstrukturierung ein. Sie schließt mit dem Fazit, dass sich das Studium einer Sache an sich und der Sache in ihrem Kontext immer ergänzen müssen und fordert, dass auch die Wissensorganisation und -repräsentation dieser Tatsache Rechnung tragen sollen. Sie kommt zu dem Ergebnis, dass die Anwendung traditioneller normativer Begriffshierarchien auf neue Bereiche interdisziplinärer Forschung und mit der Computerisierung erst möglich gewordene Such- und Verlinkungsmöglichkeiten sich nicht ausschließen, sondern ergänzen sollten (Iyer, 1995, S. 27). Zu einem ähnlichen Ergebnis kommt auch dieser Überblick zum Verhältnis zwischen Wissensorganisation und Records Management. Die Berücksichtigung und Anwendung normativer Grundprinzipien des Ordens auf Records Management steht in keinem Gegensatz zur Philosophie des Kontextbezugs, sondern ganz im Gegenteil erleichtert diesen. In jedem Falle sind Records Manager und Experten aus dem IuD-Bereich weiterhin gut beraten, genau hinzuschauen, ‚wie ihre Nutzer ticken‘ und eng und frühzeitig mit der IT-Entwicklung zusammen zu arbeiten. Die Fortschritte auf

dem Gebiet der Metadatenstandards sind ermutigend. Auch mit Blick auf – in diesem Beitrag nicht behandelte – Ansätze des Ausbaus klassifikatorischer Ansätze hin zu komplexen Ontologien.

Literatur

- Aliza Ismail; Adnan J.: Towards establishing a framework for managing trusted records in the electronic environment. In: *Records Management Journal*, (2009), Nr. 19, S. 2, 135-146.
- ARD / ZDF: *REM: Regelwerk Mediendokumentation 1.0*. 2009, <http://rmd.dra.de/arc/php/main.php>, 2009 [22.08.2009].
- Aslib: Aslib Training : Public Courses : Introduction to Records Management, <http://www.aslib.co.uk/training/4/19.html> [25.08.2009].
- Bailey, Steve: Forget electronic records management, it's automated records management that we desperately need. In: *Records Management Journal*, (2009), Nr. 19, S. 2, 91-97.
- Benfell, Peter: Great expectations? Heliocentrism, semantics and the records manager. In: *Records Management Journal*, (2007), Nr. 17, S. 2, 74-81.
- Bundesministerium des Innern (KBSt): *DOMEA Anforderungskatalog 2.0*. 2009, http://www.verwaltung-innovativ.de/cdn_110/nn_684678/SharedDocs/Publikationen/DE/domea_anforderungskatalog_2_0,templateId=raw,property=publicationFile.pdf/domea_anforderungskatalog_2_0.pdf, 2008 [22.08.2009].
- Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung: *Aktenplan*. 2009, http://www.bmvbs.de/Anlage/original_1056734/Aktenplan-Stand-08.-Oktober-2008.pdf, 2008 [22.08.2009].
- Cabinet Office – E-Government Unit: *IPSV : Integrated Public Sector Vocabulary. Version 2.0*, <http://www.esd.org.uk/standards/ipsv/> [22.08.2009].
- CECA-CEE-CEEA: Office for Official Publications of the European Communities: *MoReq2 : Modell Requirements for the Management of Electronic Records*. Version 1.04. Bruxelles Luxembourg:CECA-CEE-CEEA, 2008.
- Cooper, Alan: *The inmates are running the asylum*. Indianapolis, Ind.: Sams, 1999.
- Cumming, Kate: Purposeful data: the roles and purposes of recordkeeping metadata. In: *Records Management Journal*, (2007), Nr. 17, S. 3, 186-200.

Effizienz ist keine Frage der Größe!



FAUST

Das moderne Datenbank- und Retrievalsystem zur Archivierung, Strukturierung und Erschließung von Massendaten.

Einzelplatz, Netzwerk, Intranet und Internet

- Flexible Datenstruktur und zahlreiche Musteranwendungen
- Breit einsetzbar in Archiv, Bild- und Medienarchiv, Dokumentation, Bibliothek, Museum



Weitere Infos im Netz: www.land-software.de oder bei LAND Software-Entwicklung, Postfach 1126, 90519 Oberasbach, Fax 0911-695173, info@land-software.de

Dahlberg, Ingetraut: *Definitionen aus dem Begriffsfeld „Wissensorganisation“*. 2009, http://isko.gesis.org/d-a-ch/definitionen_aus_dem_begriffsfel.htm. Bonn: ISKO, 2006 [22.08.2009].

Das Bundesarchiv: *Behördenberatung*. 2009, <http://www.bundesarchiv.de/service/behoerdenberatung/index.html> [22.08.2009].

David Ryan, Elizabeth L.: The practitioners' perspective on records management research. In: *Records Management Journal*, (2007), Nr. 17, S. 3, 146-149.

Deutsches Institut für Normung: *Bibliotheks- und Dokumentationswesen : Gestaltung und Erschließung von Dokumenten, Bibliotheksmanagement, Codierungs- und Nummerungssysteme, Bestandserhaltung in Archiven und Bibliotheken ; Normen: DIN-Taschenbuch*. 343, 1. Aufl., Stand der abguckten Normen: November 2001. Berlin u.a.: Beuth, 2002.

Deutschland Online: *Deutschland-Online : Standardisierung : XÖV-Projekte*. 2009, http://www.standardisierung.deutschland-online.de/Standardisierung_Internet/broker.jsp?uMen=9e360b14-1ec8-a611-4fbf-1b1ac0c2f214, 2009 [22.08.2009].

DIN 32 705: *Klassifikationssysteme Erstellung und Weiterentwicklung von Klassifikationssystemen*, 1987.

Duncan Holt, Paula M.C. Swatman, Linda Wilkins: Achieved and tangible benefits: lessons learned from a landmark EDRMS implementation. In: *Records Management Journal*, (2009), Nr. 19, S. 1, 37-53.

García Garrido, Beatriz: Organising electronic documents: the user perspective A case study at the European Central Bank. In: *Records Management Journal*, (2008), Nr. 18, S. 3, 180-193.

Gesetz zur Regelung des Zugangs zu Informationen des Bundes (Informationsfreiheitsgesetz – IFG). BGBl. I 2005, S. 2722, 5. September 2005.

Gradmann, Stefan: Machen wir uns nichts vor! In: *IWP*, 60(2009)1, S. 2, 57-58.

Gunnlaugsdottir, Joanna: As you sow, so you will reap: implementing ERMS. In: *Records Management Journal*, (2008), Nr. 18, S. 1, 21-39.

Hänger, Andrea: *Vorgangsbearbeitungssysteme in Bundesministerien: Materialien aus dem Bundesarchiv*. 18. Bremerhaven: Wirtschaftsverlag NW Verlag für neue Wissenschaft, 2006.

Hearst, Marti A.: *Search User Interfaces*. Cambridge: Cambridge University Press, 2009.

HmbArchG: *Hamburgisches Archivgesetz*, 21. Januar 1991.

Hoffmann, Heinz: Bundesverwaltungsamt – Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik (BBB) (Hrsg.): *Schriftgutverwaltung in Bundesbehörden – Einführung in die Praxis : Eine Darstellung des Bundesarchivs. BBB-Sonderdruck*, Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik, 2. überarb. Aufl. Köln, 2005.

Hoffmann, Heinz: *Behördliche Schriftgutverwaltung : ein Handbuch für das Ordnen, Registrieren, Aussondern und Archivieren von Akten der Behörden: Schriften des Bundesarchivs*. 43, 2. Aufl. München: Boldt im Oldenbourg-Verl., 2000.

Huth, Karsten; Schroeder, Kathrin: Das Metadatenkonzept des „Digitalen Archivs“ des Bundesarchivs. In: *Archivar. Zeitschrift für Archivwesen*, (2009), Nr. 62, S. 3, 248-254.

IFLA: *FRBR Bibliography*. 2009, <http://www.ifla.org/en/node/881>, 2009 [22.08.2009].

IFLANET: *Digital Libraries : Metadata Resources*, <http://archive.ifla.org/II/metadata.htm> [22.08.2009].

IEEE.org: *IEEE Xplore Digital Library*, <http://ieeexplore.ieee.org> [25.08.2009].

ISO: *DIN-Fachbericht ISO/TR 15489-2 : Information und Dokumentation – Schriftgutverwaltung Teil 2. Richtlinien: Deutsche Fassung von ISO/TR 15489-2*. Berlin, Wien, Zürich:Beuth, 2004.

Iyer, Hemalata: *Classificatory structures : concepts, relations and representation: Textbooks for knowledge organization*. 2. Frankfurt am Main: Indeks-Verl., 1995.

Kampffmeyer, Ulrich: *Records Management Market Study for Germany, Austria and Swizerland*. 2009, http://www.project-consult.net/Files/20081211_DLM%20Forum_RM_Market%20Study_Kff.pdf, Ulrich Kampffmeyer; PROJECT CONSULT, 2008 [22.08.2009].

Kuhlen, Rainer; Seeger, Thomas; Strauch, Dietmar: *Glossar: Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation / Rainer Kuhlen ... (Hrsg.). Bgr. von Klaus Laislepen ... Bd. 2, 5., völlig neu gefasste Ausg.* München: Saur, 2004.

McDonald, John: Records Management and Data Management: Closing the Gap. In: *Records Management Journal*, (1989), Nr. 1, S. 1, 4-11.

MIT: *MIT Process Handbook*. 2009, <http://process.mit.edu/Directory.asp?ID=970203154850AB5013>. Cambridge, MA: Phios Corporation, 2003 [22.08.2009].

National Archives of Australia: *Overview of Classification Tools for Records Management*. 2009, http://www.naa.gov.au/Images/classification%20tools_tcm2-1030.pdf:National Archives of Australia, 2003 [22.08.2009].

National Archives of Australia: *Records Management*. 2009, <http://www.naa.gov.au/records-management/index.aspx>, National Archives of Australia [22.08.2009].

NORM ANSI/NISO Z39.19: *Guidelines for the construction, format and management of monolingual controlled vocabularies*, 2005.

NORM BS/ISO 15489-1: *Information and documentation – records management: Part 1: General*, 2001.

NORM DIN 1463: *Erstellung und Weiterentwicklung von Thesauri : Einsprachige Thesauri: Teil 1*, 1987.

NORM DIN 2330: *Begriffe und Benennungen : Allgemeine Grundsätze*, 1993.

NORM DIN 32 705 Januar 1987: *Klassifikationssysteme : Erstellung und Weiterentwicklung von Klassifikationssystemen*, 1987.

NORM DIN ISO 15489-1: *Schriftgutverwaltung: Teil 1: Allgemeines*, 2002.

Popp, Christoph: *Akte, Vorgang und Vermerk : Ein kurzer Leitfaden zur Vorgangsbearbeitung und Schriftgutverwaltung*, 1. Auflage. Mannheim: Stadarchiv Mannheim : Fachbereich Personal und Organisation, 2004.

Reitz, Joan M.: *ODLIS : Online Dictionary for Library and Information Science*. 2009, http://lu.com/odlis/odlis_r.cfm, Santa Barbara, CA: Libraries Unlimited, 2007 [22.08.2009].

Roberts, John; Wilson, Andrew: *International Records Keeping/Records Management : Metadata Initiatives : Report and Recommendation for DC Advisory Board*. 2009, http://dublincore.org/groups/government/dcmi_resource_management.pdf, 2002 [22.08.2009].

Rohrer, Christian: When to use which User Experience Research Methods. In: *Alertbox*, (2008), <http://www.useit.com/alertbox/user-research-methods.html> [22.08.2009].

Schwalm, Steffen: *Der Aktenplan : Aufgaben und Aufbau*. Potsdam, <http://home.arcor.de/cuba-libertad/downloads/paperaktenplanfu.pdf> [21.07.2009].

Shepherd, Elizabeth E.: How has the implementation of the UK Freedom of Information Act 2000 affected archives and records management services? In: *Records Management Journal*, (2007), Nr. 17, S. 1, 32-51.

Smith, Kelvin J.: *Public sector records management : a practical guide*. Aldershot, England ; Burlington, VT: Ashgate, 2007.

Staatliche Archive Bayern: *Publikationen/Einheitsaktenplan*. 2009, <http://www.gda.bayern.de/publikationen/eapl/>, 2009 [22.08.2009].

Staatsarchiv Hamburg: *Seminarunterlagen Schriftgutverwaltung*. 2009, <http://www.hamburg.de/contentblob/951378/data/seminarunterlagen.pdf>. Hamburg: Staatsarchiv Hamburg [22.08.2009].

Steinbrecher, Wolf: *Produktorientierte Ablage : Optimierung des Dokumentenmanagements in der Kommunalverwaltung*. Stuttgart u.a.: Boorberg, 2007.

Steinbrecher, Wolf; Müll-Schnurr, Martina: *Prozessorientierte Ablage : Business and Economics [Dig. Serial]*. Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler | GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden, 2008.

Stock, Wolfgang G.; Stock, Mechtild: *Wissensrepräsentation : Informationen auswerten und bereitstellen: Einführung in die Informationswissenschaft*. München: Oldenbourg, 2008.

Todd, Malcom: *Business Classification Scheme Design*. 2009, http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/bcs_toolkit.pdf, Kew: The National Archives, 2003 [22.08.2009].

Toebak, Peter: *Tangieren Records Management, Bibliotheksarbeit und Dokumentation einander?*, 18, 2003, http://www.toebak.ch/files/pub_recordsmanagement_documentation.htm, Abruf: 22.08.2009.

Toebak, Peter M.: *Records Management : ein Handbuch*. Baden: hier + jetzt, Verl. für Kultur und Geschichte, 2007.

Wikipedia: Die freie Enzyklopädie : Artikel *Pertinenzprinzip*: *Wikipedia*, <http://de.wikipedia.org/wiki/Pertinenzprinzip>, 2009a. [22.08.2009].

Wikipedia: Die freie Enzyklopädie: Artikel *Provenienzprinzip*: *Wikipedia*, <http://de.wikipedia.org/wiki/Provenienzprinzip>, 2009b. [22.08.2009].

Wikipedia: Die freie Enzyklopädie: *Prozessorganisation*: *Wikipedia*, <http://de.wikipedia.org/wiki/Prozessorganisation>, 2009c. [22.08.2009].

Übersichtsbericht, Schriftgutverwaltung, Wissensorganisation

DIE AUTORIN

Prof. Dr. Ulrike Spree



Seit 1999 Professorin für das Fachgebiet „Informationsdienstleistung und -vermittlung in der Mediendokumentation“ an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg. Berufliche Tätigkeiten als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Sonderforschungsbereich „Sozialgeschichte des neuzeitlichen Bürgertums: Deutschland im internationalen Vergleich“ (Sonderforschungsbereich 177 der DFG) und Dokumentarin in der Dokumentationsstelle des „Interdisziplinären Frauenforschungs-Zentrums“ (IFF) in Bielefeld sowie im Schallarchiv des Landesfunkhauses Niedersachsen des NDR in Hannover. 1988 bis 1990 „Lektorin für deutsche Sprache und Landeskunde“ an der Universität Salford in Großbritannien. 1995 Promotion zum Dr. phil. an der Fakultät für Geschichtswissenschaften der Universität Bielefeld mit der Arbeit „Das Streben nach Wissen: Eine vergleichende Gattungsgeschichte der populären Enzyklopädie in Deutschland und Großbritannien im 19. Jahrhundert.“

ulrike.spree@haw-hamburg.de