

Martin Stürzlinger / Andreas Niederbacher

Organisation ist alles. Wie kommen unsere Daten ins Archiv und werden darin auch gefunden?

1. Information und Dokumentation

1.1 Erzeugung von Dokumenten

Organisationen dokumentieren ihr Handeln. Vom Bogenschützenverein bis zu den Vereinten Nationen werden relevante Abläufe identifiziert, schriftlich festgehalten und gespeichert. Unterschiede liegen in der Größe, der Komplexität und den Methoden. Kleine Organisationen haben andere Bedürfnisse, da sich alle Personen untereinander direkt austauschen können. Geht der Präsident des Bogenschützenvereins auf Urlaub, sagt er dies den relevanten Personen beim wöchentlichen Training. Große Organisationen halten viele Informationen deshalb schriftlich fest, um sie anderen Personen mitzuteilen, die nicht vor Ort sind. Das Urlaubsgesuch wird über den eigenen Vorgesetzten an die Personalabteilung geschickt und kommt genehmigt retour. Der Urlaub wird so in drei Mails, zwei Excel-Tabellen, einer Datenbank und vier PDF-Files (als Berichte) festgehalten.

Der Großteil der Dokumentation dient nicht dem Festhalten der Information an sich. Wir verschriftlichen Information hauptsächlich deshalb, um sie anderen Personen mitzuteilen. In E-Mails werden Termine vereinbart, der Inhalt von Gesprächen mitgeteilt, Anforderungen für ein Projekt definiert und vieles andere mehr. In Office-Dokumenten werden diese Informationen graphisch besser lesbar gestaltet. Im Internet werden sie einem großen Publikum mitgeteilt. Auch ausgedruckt wird Information bei Sitzungen benötigt oder gerne in Form von Verträgen oder Rechnungen an den Geschäftspartner geschickt. Sehr viel Information geht heute in Datenbanken, die uns komplexe Zusammenhänge als Berichte wieder zur Verfügung stellen können.

In Organisationen werden die meisten E-Mails, Dokumente, Datenbankeinträge etc. geschrieben, um heute oder morgen einer anderen Person etwas mitzuteilen. Information wird so horizontal verbreitet. Dies ist der eigentliche – primäre – Zweck für viele Dokumente. Im Moment des Schreibens oder Lesens gibt es nur diesen. Nach dem Lesen werden aber viele Dokumente abgelegt bzw. bleiben auf einer Festplatte gespeichert. Warum? Man speichert, um es „später auch noch zu wissen“. Hier kommt ein sekundärer Zweck zum Tragen. Information wird also vertikal über die Zeit verbreitet. In vielen Fällen ist dies zwar ein bewusster, aber kein geplanter Vorgang. Unklar bleibt, welche Dokumente für wen und wie lange und mit welcher Methode gespeichert werden sollen. Dadurch entstehen Unsicherheit und Mehrkosten, die mit etwas Planung eingespart werden könnten.

Wenn vom Dokumentieren die Rede ist, darf auch das Nicht-Dokumentieren nicht vergessen werden. In stärkerem Maß als früher werden heute geschäftsrelevante Informationen nicht mehr greifbar dokumentiert. So werden die letzten

Änderungen des Vertrags in einem formlosen Teammeeting, einem Telefonat in der U-Bahn, einem SMS kommuniziert, so dass nicht mehr nachvollziehbar ist, wie ein bestimmter Absatz zustande gekommen ist. Dazu kommt der Gebrauch von privaten E-Mail-Adressen, Computern, Tablets oder Smartphones, die sich einer Dokumentation im Sinne einer Organisation oft entziehen.

In Zeiten, in denen Controlling, Compliance und Kontrolle eine immer größere Rolle spielen, ist in bestimmten Bereichen auch die bewusste Nicht-Dokumentation relevant. Getreu dem Spruch „Jedes Schrift‘l a Gift‘l“ werden manche Entscheidungen nicht dokumentiert. Man entzieht sich so den Kontrollsystemen und macht sich scheinbar weniger angreifbar.

Wer nicht zielgerichtet dokumentiert oder nicht-dokumentiert, begibt sich in eine Reihe von Gefahren. Wir listen einige reale Beispiele auf, wobei sicherlich jeder Leser und jede Leserin die Reihe mit eigenen Beispielen ergänzen kann:

- Durch die zentrale Buchung von Dienstreisen gibt es eine Excel-Datei mit aktuellen Kreditkartennummern auf dem Netzlaufwerk, das für die ganze Abteilung zugreifbar ist.
- Die gespeicherten Kundendaten werden im Rahmen eines Inkassofalls nicht zeitnah gelöscht, da diese Information nicht weitergeleitet worden ist.
- Bewerbungsunterlagen von abgelehnten Bewerbern werden nicht nach der gesetzlichen Frist gelöscht.
- Informationen aus nicht öffentlichen Sitzungen werden am Abteilungslaufwerk gespeichert.
- Sensitive Informationen werden in Transferverzeichnissen geparkt und auf die Löschung wird vergessen.
- Alte und überholte Dokumente schlummern für Jahrzehnte auf dem Dateiserver.
- 15 Fachanwendungen werden durch ein neues IT-System abgelöst. Die alten Daten werden nicht migriert, stattdessen werden die alten Anwendungen für ein Jahr am Laufen gehalten. Nach einem Jahr werden diese Anwendungen gelöscht, ohne dass eine inhaltliche Prüfung auf Relevanz stattgefunden hat.

1.2 Kontrolle behalten

Wenn Informationen dokumentiert werden, dann sollen sie auch wieder gefunden werden. Mit diesem Problem beschäftigt man sich schon seit langer Zeit. Eine der wichtigsten Erfindungen zu diesem Thema war der „Akt“. Der Verwaltungsakt fasst alle Informationen zu einem Thema geordnet zusammen. Sobald also das Thema klar ist, sind alle Informationen übersichtlich zur Hand. Es entfällt das Zusammensuchen der Information zu einem bestimmten Thema. Nachteilig ist, wenn man Informationen themenübergreifend sucht, denn der Verwaltungsakt hat nur e i n e Ordnung.

In der Österreichischen Verwaltungstradition hat sich eine Trias für den Akt herausgebildet. An erster Stelle steht der Akt selbst. Dieser hat einen Aktenumschlag mit allen wichtigen Informationen, wie Aktenzahl, Titel und den relevanten Daten. Darin finden sich meist chronologisch geordnet alle Schriftstücke zum

Thema. Dies sind die Eingangs- sowie die Ausgangsstücke inklusive Konzepte, Entwürfe, interne Mitteilungen, Genehmigungen etc.

Zum Akt gibt es ein Aktenprotokoll, über das die Vollständigkeit gewährleistet wird, da jeder Ein- und Ausgang chronologisch und einzeln verzeichnet ist. Erst über den Verweis auf die Aktenzahl finden die Schriftstücke ihren thematischen Zusammenhalt. Zum Finden dient ein Register und/oder eine Kartei. Darin werden alle Akten thematisch/alphabetisch/topographisch geordnet. Ein Verweis auf die Aktenzahl ermöglicht den Einstieg in das Protokoll bzw. in den Akt selbst.

Dieses System hat über viele Jahrzehnte sehr gut funktioniert und war in jeder großen Hierarchie etabliert. Der Hauptgrund für seinen Erfolg war, dass es ausgebildete oder zumindest erfahrene Personen gegeben hat, die dieses System ständig betreut haben. Es gab kein Schriftstück, das nicht zuerst in der Kanzlei protokolliert wurde, bevor es zum Sachbearbeiter ging, keinen Postausgang ohne vorherige Registrierung. Die Kanzlei wachte über ein System der Ordnung und oft wie ein Zerberus vor der Tür des Aktenlagers.

Eine erste Änderung brachten die Computersysteme der 1960er bis 1980er Jahre. Die Protokollierung wurde auf Datenbanken umgestellt. Die Papierakten blieben davon unberührt. Da der Zugang zu diesen neuen Systemen teuer war, blieb es nach wie vor bei einem sehr eingeschränkten Personenkreis, der Akten protokollieren und suchen konnte. Die große Änderung erfolgte, als auf jeden Schreibtisch ein PC kam. Nun wurde in einer Organisation jede Person selbstständig in ihrer Schriftlichkeit. Der traditionelle Aktenlauf wurde meist noch eingehalten, aber man war nicht mehr darauf angewiesen. Man konnte nun Schriftstücke selbst abspeichern.

Im Laufe der 1990er Jahre wurde jeder Arbeitsplatz mit einem E-Mail-Programm ausgestattet. Dies sollte die Kommunikation erleichtern und das tat es auch. Unbeabsichtigt war, dass damit auch das Informationsmonopol der Kanzleien aufgebrochen wurde. Viele wollten sich nicht an den scheinbar umständlichen Vorgang halten, Schriftstücke über die Kanzlei zu schicken und protokollieren zu lassen. Innerhalb von zehn Jahren wurden in sehr vielen Organisationen die Kanzleien aufgelöst, nachdem sie dort über 100 Jahre für Ordnung gesorgt hatten. Unbeabsichtigter Nebeneffekt war, dass damit auch alle Informationsexperten abgeschafft wurden.

Eingeführt wurden Datenbanken, die eine elektronische Aktenführung erlauben sollten. Jeder Sachbearbeiter, jede Sachbearbeiterin wurde nun zu einem eigenen Informationsexperten und Spezialisten für Aktenführung. Unzählige Stunden wurden und werden in Schulungen zugebracht, um allen Personen einer Organisation beizubringen, wie man Dokumente geordnet, systematisch und strukturiert ablegt. Dazu sollten die richtigen und über die Organisation einheitlichen, beschreibenden Daten (Metadaten) vergeben werden.

Als erstes ging der Zusammenhalt des Verwaltungsakts verloren. Niemand schaffte mehr übergeordnete thematische Zusammenhänge, wie z. B. Aktenpläne oder stabile Registraturserien. So wurden viele Systeme zu reinen Dokumentenmanagementsystemen (DMS) und dem Anspruch eines Aktenführungssystems

(records management system) nicht mehr gerecht. Die Vergabe/Zuweisung der Metadaten stellte sich als besonders schwierig heraus.

Seit der Jahrtausendwende hat sich die Arbeitsweise nochmals verändert. Die (digitalen) Dokumente nehmen eine noch zentralere Rolle ein. Dem Internet kommt eine immer stärkere Position zu, über das viele Transaktionen, Abfragen und Prozesse abgewickelt werden. Die dahinter liegenden Systeme, wie zum Beispiel Content Management-Systeme, enthalten mehr und mehr geschäftsrelevante Informationen.

In den letzten Jahren hat das Internet mit dem Social Web nochmals eine andere Rolle eingenommen. Viel Information geht nun über fremde Plattformen, wie Facebook, Twitter und Co. Die Erfassung all dieser – und die Sicherung der relevanten oder geschäftskritischen – Information stellt eine neue Herausforderung dar.

Da nun alle für die Ordnung der Informationsflut zuständig sind, ist eine übergeordnete Ordnung nicht mehr möglich. Heute sind die meisten Personen in einer Organisation für das Verwalten der Information in ihrem eigenen Bereich verantwortlich. Die Informationsbedürfnisse der anderen werden nicht oder nur als Störung gesehen. Bei der Abspeicherung jedes einzelnen Dokuments können die anderen nicht mitgedacht werden, wie zum Beispiel die Vorgesetzte, das Controlling, die Buchhaltung, die Kollegen der Bauabteilung, die Nachfolgerin in zwölf Jahren oder sogar das Archiv als Langzeitgedächtnis. Oder doch?

Den Vorgang eines Verwaltungsakts versuchen wir heute noch mit unseren Ordnern im E-Mail-System oder dem Windows-Explorer/Finder nachzubilden. Gebildet werden inhaltlich definierte Ordner, in die alle Dokumente zu diesem Thema abgelegt werden. Leider sind heutige User keine Informationsexperten, so dass bei diesem Vorgang bald die Übersicht verloren geht. Man schafft eine „persönliche“ Ordnung für den momentanen Zweck. Ständig neue Anforderungen, wechselndes Personal und Umstrukturierungen erschweren diese Arbeit. Ein Ordner wird unaktuell und gerät in Vergessenheit. Der andere wird unabsichtlich verschoben und nie wieder gefunden. Wieder ein anderer ist so beliebt, dass sich bald 500 Dokumente darin befinden – und das einzelne Dokument so immer schwerer zu finden ist.

Heute ist eine manuelle Klassifizierung nicht mehr machbar. Zu große Datenmengen werden von einzelnen Personen bearbeitet, für eine systematische Klassifizierung würden sie ein zu differenziertes Know-How benötigen. Auch die automatisierte Klassifizierung ist nicht genau genug, denn sie deckt immer nur einen Teil ab. Man kann sich nie sicher sein, dass (fast) alles gefunden wurde. Ablage und Klassifizierung waren immer eine Arbeit von Spezialisten.

Viele Personen legen Dokumente nach formalen Gesichtspunkten ab. Die E-Mails des Vorgesetzten wandern so in den Ordner „Chef“. Schreibt der Vorgesetzte aber zum Thema „Vorstandssitzung“, dann wandert das Dokument in den Ordner „Vorstand“. Wird der Vorgesetzte nun in den Vorstand gewählt, wird die Ablage schwierig, weil in dieser Logik ein Dokument nur in einem Ordner abgelegt wird.

Für Organisationen ergeben sich daraus mehrere Schwierigkeiten. Jede einzelne Person dokumentiert Information nach eigenen Kriterien und legt die

Dokumente nach praktischen Gesichtspunkten ab. Diese verändern sich mit Spezialisierung und Erfahrung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Auf der Ebene der Abteilung kann es 20 verschiedene Dokumentationsprofile und Ablagestrukturen geben. Für das Gesamtunternehmen steigt diese Zahl dann schnell an. Weder Management, Rechtsabteilung oder ein Teamleiter mit Querschnittsaufgaben haben eine Sicherheit, bei einer Suche alle relevanten Unterlagen gefunden zu haben. Sie müssen die handelnden Personen persönlich fragen. Bei Organisationsveränderungen oder Unternehmensfusionen geht dann oft dieses relevante Wissen verloren.

Deshalb werden auch heute gerne noch dort Akten geführt, wo es eindeutige Ordnungskriterien gibt: Beim Gerichtsakt der Personennamen, beim Bauakt die Adresse, beim Gesetzgebungsakt das Gesetz, beim Personalakt der Personennamen.

Den Zustand zeigt eine AIIM-Studie über die Anwendung von automatisierter Klassifikation¹. Danach wird von über 50 % der befragten Unternehmen keine Klassifikation der Unterlagen durchgeführt. Unter 20 % führen eine automatisierte Klassifizierung des Inhalts beim Eingang in das Dokumentationssystem durch. Nur 14 % verwenden eine automatische Zuordnung bei gescannten Dokumenten. 14 % der Unternehmen haben einen automatisierten Prozess für die Klassifizierung zumindest für einen Teil ihrer Dokumente etabliert. Dagegen haben 52 % kein Verfahren oder planen dies erst in der Zukunft. Auf die Frage, ob sie glauben, nur Relevantes oder Notwendiges zu speichern, stimmen nur 20 % zu. Hingegen wissen 80 %, dass auch viel Irrelevantes gespeichert wird. Knapp 40 % geben an, dass sie nicht sicher sind, welche Unterlagen sie löschen dürfen oder behalten müssen.

Bei den Unternehmen ist eine Konzentration auf das technische Risiko von Informationsverlust zu erkennen. Präsent sind Szenarien von Datenverlust und Diebstahl durch Hacker. Weniger bewusst sind uns die alltäglichen Informationsrisiken, die ausschließlich durch organisatorische Maßnahmen zu regeln sind:

- Relevante Information wurde nicht verschriftlicht und gespeichert.
- Wichtige Dokumente werden in einer unübersichtlichen Ablage nicht mehr gefunden.
- Eine Entscheidung wird aufgrund einer unaktuellen Version eines Dokuments getroffen.
- Ein Dokument steht einem Anwalt oder Richter zur Verfügung, obwohl es rechtmäßig vor zwei Jahren gelöscht hätte werden dürfen.

1.3 Finden

Vielen ist heute das Wiederfinden von Information als Problem nicht bewusst. Gesucht wird Information, die wenige Tage bis wenige Monate alt ist. Man kennt die handelnden Personen, die gesuchten Begriffe und weiß in der Regel, wie das Schriftstück ausgeschaut hat. Vor allem aber: Man sucht in der Regel nach Schriftstücken, die man selbst abgelegt hat. Wird man gezwungen, in der Ablage einer anderen Person zu suchen, sinkt die Trefferquote stark.

1 <http://www.aiim.org/Research-and-Publications/Research/Industry-Watch/InfoGov-2014> (20. 4. 2015).

Hier möchte ich den Leser zu einem Experiment einladen. Machen Sie die folgenden drei Suchen zu einem bestimmten Thema und schauen Sie, wie lange Sie benötigen. Können Sie beurteilen, ob Sie alle relevanten Unterlagen zum Thema gefunden haben?

1. Suchen Sie in den eigenen Unterlagen von vor fünf Jahren.
2. Suchen Sie bei den Unterlagen eines Kollegen in Ihrer Abteilung von vor sechs Monaten.
3. Suchen Sie bei einer Kollegin in einer anderer Abteilung nach einem Thema, das Ihnen nicht vertraut ist.

An solchen Beispielen erkennt man die Schwierigkeiten, mit denen man langfristig beim Finden konfrontiert ist. Man kennt die beteiligten Systeme, die Ablageorte, die Begriffe, die Zusammenhänge sowie die Art der Schriftstücke nicht oder nur ungenau.

Moderne Systeme suggerieren, dass das Finden eigentlich kein Thema mehr ist: Alles lässt sich digital speichern und auch wieder finden. Dieses Credo wird von den meisten Personen geglaubt, auch wenn fast alle von ihnen bereits Dokumente nicht mehr gefunden haben. Die Volltextsuche und moderne Methoden wie ein „knowledge graph“ gelten als das Rezept gegen Ordnung und Struktur von Information. Dabei gibt es zwei Schwierigkeiten. Erstens sind viele Informationen nicht als Text vorhanden und zweitens funktioniert ein „knowledge graph“ nur mit strukturierter Information im Hintergrund.

Viel Information ist nicht als Text vorhanden, wie Fotos, Videos oder Audioaufnahmen. Dazu kommen digitalisierte Texte, bei denen eine OCR-Erkennung nicht durchgeführt worden ist. Viel Information ist auch in den Systemen der Organisation nicht greifbar, wie Texte, die sich nur im Internet oder beim Geschäftspartner befinden. Alle diese Informationen entziehen sich einer Volltextsuche.

Die neuartigen Suchsysteme werben mit einem Finden durch semantische Konzepte bzw. einer Kontextualisierung. Google verwendet dabei den „knowledge graph“. Dies sind in der Tat faszinierende Lösungen, und sie erhöhen die Trefferquote ungemein. Sie beruhen in der Regel darauf, dass Seiten wie Wikipedia oder eine große Anzahl von Anwendenden Informationen eine bestimmte Struktur geben. Für Spezialisten in einer Fachabteilung einer Organisation bringen diese Lösungen aber wenig. Der Baubescheid, die letzte Vertragsversion, das E-Mail von vor sechs Wochen wird man so nicht leichter finden.

Dies ist auch der Grund, warum sich „Big Data“ oder „Enterprise Search“-Lösungen nur langsam durchsetzen. Sie sind hilfreich bei allgemeinen Fragestellungen, aber in einer Gruppe von verschiedenen Spezialisten können sie nur wenige spezifische Antworten beisteuern.

1.4 Der Wert, Information zu organisieren

Gespeicherte Information ist nicht immer gleichwertig. Vieles ist oder wird schnell unwichtig, manches ist für das Überleben des Unternehmens auf Jahre hinaus relevant. Die Schwierigkeit besteht häufig darin, Daten und Informationen

unterschiedliche Relevanz zu geben und sie dementsprechend unterschiedlich zu behandeln. Ein CGOC Summit 2012 Survey² mit einer weltweiten Stichprobe aller Daten aus 1700 teilnehmenden Unternehmen aller Branchen ergab folgende Zahlen:

- 1 % der Daten werden zur Sichtung und Sicherung von Beweisen im Prozessfall benötigt (legal hold).
- 5 % der Daten müssen aus Compliance-Gründen noch aufbewahrt werden.
- 25 % der Daten werden für einen geschäftlichen Nutzen noch benötigt (also archiviert).
- 69 % der Daten werden nicht mehr benötigt und können gelöscht werden.

Diese Differenzierung ist für die Archivierung von sehr großer Bedeutung. Es ist damit offensichtlich, dass sich mit ein wenig Aufwand bei Strukturierung und Ordnung von Information viel Aufwand in der Archivierung und rechtliche Risiken vermeiden lassen.

Den Anfang macht man mit den so genannten ROT-Daten (ROT = redundant, obsolet, trivial). ROT sind Daten, deren Aufbewahrung mehr kostet, als sie an Nutzen für die Organisation erzeugen, wie unaktuelle und nicht geschäftsrelevante E-Mails, temporäre Dateien, Images, Sicherungen, multimediale Daten ohne Geschäftsbezug sowie ältere Dateien, auf die lange nicht zugegriffen wurde und die keiner Aufbewahrungspflicht unterliegen. Wenn diese identifiziert sind, können mit relativ wenig Aufwand ca. 5–10 % der gesamten Datenmenge gelöscht werden.

Eine der Schwierigkeiten ist, dass zum Beispiel 43 % der Befragten angeben, dass nicht klar ist, welche Informationen überhaupt vertraulich sind (Quelle: Ironmountain 2014). Dies sind Risiken einer fehlenden Policy oder der fehlenden Löschung von Daten. Die Risiken lassen sich in drei Gruppen teilen, zu denen wir einige Beispiele bringen:

- Rechtliche Risiken, z. B.:
 - Daten, die nicht länger dem primären geschäftlichen Zweck dienen, müssen zu einem späteren Zeitpunkt aufwendig identifiziert werden, wenn es zu einem Rechtsstreit kommt.
 - Nur etwa ein Viertel aller Organisationen ist in der Lage, Informationen gesetzeskonform zu vernichten.
- Compliance- und Sicherheitsrisiken im Umgang mit Records und sensitiven Daten, z. B.:
 - Unkontrollierte temporäre Ablage von personenbezogenen Daten von Mitarbeitern oder Kunden, die entweder gelöscht oder in eine sicherere Umgebung verschoben werden müssen.
 - Schutz von Interna und geistigem Eigentum.
 - Die Einhaltung von Richtlinien kann bei Compliance-Prüfungen nur sporadisch nachgewiesen werden.

2 https://www.cgoc.com/files/CGOC_Workshop_Nov2012_NYC_Info_Econ.pdf (20. 4. 2015).

- Hohe Kosten, z. B.:
 - Die unnötige Speicherung von Daten erfordert hohe Speicherkosten, die dem IT-Budget fehlen.
 - Die Suche nach Information kostet wertvolle Arbeitszeit.
 - Entscheidungen auf fehlerhafter Grundlage kosten das Unternehmen unnötig Geld und Zeit.

2. Prinzipien des Records Management

Records Management hat nicht das Ziel, nur ein IT-System zu etablieren. Aufgabenspezifische Fachapplikationen müssen erhalten bleiben, aber ins Informationsmanagement einbezogen werden. Organisationsweit kann ein RM-Programm folgenden Nutzen bringen:

- Bereichsübergreifenden, einheitlichen Umgang mit elektronischen Dokumenten gewährleisten
- Redundanzen in der Ablage elektronischer Dokumente vermeiden
- Wirtschaftlichkeit durch effizienten Umgang mit elektronischen Dokumenten steigern
- Bereichsübergreifende Zusammenarbeit und Kommunikation optimieren und somit auch fördern
- Integration von E-Mails in das gesamte Ablagesystem (Klassifikationssystem)

Der internationale Berufsverband ARMA (Association of Records Managers and Administrators) hat wesentliche Prinzipien hinsichtlich des Records Management aufgestellt. Durch das Records und Information Management einer Organisation sind eine effektive Planung und vorausschauende Arbeitsweise sowie Prozessoptimierung möglich. Von ARMA wurden acht Grundprinzipien formuliert, die Voraussetzung für die physische sowie digitale Erzeugung und Speicherung von Information sein sollten. Ursprünglich wurden sie GARP (Generally Accepted Records Keeping Principles) benannt, mittlerweile wurden sie in „The Principles“ umbenannt³. Diese acht Prinzipien bilden auch für die Langzeitarchivierung eine wesentliche Basis. Sie erleichtern und in manchen Fällen ermöglichen sie erst eine erfolgreiche Langzeitarchivierung. Im Einzelnen sind dies:

1. Prinzip der Verantwortlichkeit
2. Prinzip der Integrität
3. Prinzip der Sicherung
4. Prinzip der Compliance
5. Prinzip der Verfügbarkeit
6. Prinzip der Aufbewahrung
7. Prinzip der Skartierung
8. Prinzip der Transparenz

3 <http://www.arma.org/r2/generally-accepted-br-recordkeeping-principles> (20. 4. 2015).

2.1 Prinzip der Verantwortlichkeit

An erster Stelle steht eine für das gesamte System des Records Management verantwortliche Person. Sie muss die Autorität für die Durchführung aller notwendigen Maßnahmen haben. Die entsprechenden Richtlinien müssen beschlossen werden, die Nachvollziehbarkeit muss gewährleistet sein. Durch die Etablierung einer verantwortlichen Person erhält die Organisation einen Ansprechpartner, der Dokumentieren und Archivieren nicht als Nebentätigkeit sieht. Man gewinnt einen Informationsspezialisten, der den Nutzen von Daten für das gesamte Unternehmen im Auge behält. Damit werden umfassende Regeln und Systeme möglich.

2.2 Prinzip der Integrität

Alle Dokumente einer Organisation müssen authentisch und zuverlässig sein. Es muss also extern und intern nachprüfbar sein, dass ein Dokument tatsächlich von jener Person stammt, von der es vorgibt zu stammen. Das Dokument muss darüber hinaus unverfälscht zur Beweissicherung aufbewahrt werden.

Offizielle Richtlinien, wie Dokumente und Daten erzeugt, weitergeleitet und gespeichert werden, sind den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen in Schulungen periodisch zu vermitteln. Durch einen Audit-Trail werden die Zuverlässigkeit, Nachvollziehbarkeit und die Vollständigkeit garantiert.

2.3 Prinzip der Sicherung

Die Sicherheit der Informationen in einem Records Management-System kann mit einer Reihe von Maßnahmen gewährleistet werden. Diese umfassen physische und elektronische Zugangskontrollen sowie die Garantie, dass nicht unkontrolliert Information nach außen dringen kann.

Wesentlicher Bestandteil von Sicherheit und Vertraulichkeit ist, dass man über das endgültige Schicksal eines Dokuments Bescheid weiß und dazu ein vereinbartes Prozedere einhält. Dies kann das endgültige, nachvollziehbare Löschen, das Lagern in einem Langzeitarchiv oder die Weitergabe an eine andere Organisation sein. Ein System, das Daten nicht löschen und nicht exportieren kann, muss daher nicht unbedingt „sicher“ sein.

2.4 Prinzip der Compliance

Die Übereinstimmung mit den gesetzlichen, rechtlichen und unternehmensinternen Richtlinien muss garantiert sein. Dafür ist es unerlässlich, diese Bestimmungen zu kennen und zu wissen, auf welche Informationen sie anzuwenden sind. Das Records Management-System muss gewährleisten, dass man diese Bestimmungen erfassen und die Einhaltung der Bestimmungen nachvollziehen kann.

2.5 Prinzip der Verfügbarkeit

Erfolgreiche und verantwortungsbewusste Organisationen müssen in der Lage sein, die Informationen zur laufenden Geschäftstätigkeit zu erkennen, zu

lokalisieren und abzurufen. Die Information muss nicht nur für den primären Geschäftszweck, sondern für verschiedene Nutzerkreise, wie Teammitglieder, die Rechtsabteilung, das Management oder Rechtsanwälte im Falle eines Gerichtsprozesses, zur Verfügung gestellt werden können. Auch wenn die verantwortlichen Mitarbeiter nicht mehr da sind – und sich die organisatorischen Strukturen in der Einrichtung geändert haben –, müssen die Informationen noch auffindbar sein.

2.6 Prinzip der Aufbewahrung

Ein Unternehmen muss seine Unterlagen für eine angemessene Zeit unter Berücksichtigung der rechtlichen, steuerlichen, betrieblichen und historischen Voraussetzungen aufbewahren. Voraussetzung dafür ist, dass man die relevanten Regelungen kennt. Dazu gehört zunächst der Überblick, welche Unterlagen in einem Unternehmen existieren – eine mitunter intensive und zeitraubende Forschungsaufgabe. Dazu muss eine nachvollziehbare und schriftlich fixierte Entscheidung getroffen werden, wie lange bestimmte Unterlagen aufbewahrt werden. In vielen Fällen wird eine Risikobewertung vorzunehmen sein, inwieweit das Vorhandensein der Unterlagen hilfreich oder schädlich ist bzw. wie hoch der Aufwand einer längeren Speicherung sein kann.

2.7 Prinzip der Skartierung

Am Ende der oben festgelegten Aufbewahrungsfrist muss die festgelegte Entscheidung getroffen werden. Die Unterlagen werden entweder vernichtet, an ein Langzeitarchiv oder einer anderen Organisation übergeben. Die festgelegte Entscheidung muss auch durchgeführt und dokumentiert werden. Es muss sichergestellt sein, dass auch alle Kopien, Versionen oder Sicherungen dieser Unterlagen in die Entscheidung einbezogen werden.

2.8 Prinzip der Transparenz

Eine Nicht-Einhaltung dieser Grundsätze kann in Unternehmen zu schlecht laufenden Prozessen, rechtlichen Compliance-Mängeln und möglicherweise zu unsachgemäßen oder rechtlich nicht gedeckten Aktivitäten führen. Ein Records Management-System muss in organisatorischer Hinsicht alle Unternehmensdaten vollständig erfassen und entsprechend strukturiert sein. Während es die Inhalte der Dokumente schützt, müssen die organisatorischen und rechtlichen Rahmenbedingungen des Records Management-Systems offen und nachvollziehbar sein.

3. Anforderungen an Prozesse und Organisation bei der Datenverarbeitung

Die angeführten Prinzipien und eine damit verbundene Einführung eines effektiven Records Management sind eine zentrale und kritische Aufgabe von österreichischen Unternehmen zur Erreichung von Unternehmenszielen. Denn einerseits sind sonst die gespeicherten Dokumente nur sehr schwer zeitnah wieder zu finden, andererseits stellen sie auch die Grundlage für ein professionelles und effizientes Arbeiten dar, wie wir es in der Gegenwart kennen. Oftmals

findet mittels elektronischer Medien wie E-Mail der Austausch von Geschäftsunterlagen statt. Interne Prozesse – wie die Freigabe von Rechnungen – wären in manchen Unternehmen aufgrund der hohen Anzahl nur schwer ohne Hilfe von automatisierten Workflows und in Papierform möglich. Umso wichtiger ist es, diese kritischen Unternehmensprozesse zu identifizieren und die jeweiligen Anforderungen, seien sie externer oder auch interner Natur, zu kennen. Nur durch eindeutige Vorgaben und Richtlinien für den Ablauf von Prozessen und durch ein eindeutiges Regelwerk für die Speicherung von und den Zugriff auf Unternehmensdaten ist es möglich, eine erfolgreiche Zusammenarbeit zu ermöglichen.

3.1 Wie kann man nun die Grundlage für eine solche Zusammenarbeit schaffen?

Zuerst sollte eine Bestandsanalyse der Daten durchgeführt werden. Wie bereits im Kapitel „Information und Dokumentation“ beschrieben, führen Unternehmen oftmals Unterlagen doppelt. Sie speichern nicht mehr benötigte Daten, teilweise landen kritische Dokumente dezentral auf lokalen PCs von Mitarbeitern. Diese Bestandsanalyse sollte nicht aus Sicht der Daten durchgeführt werden, sondern aus Sicht der Unternehmensprozesse und der Anforderungen, die an diese Prozesse gestellt werden. Deshalb sollen zuerst klar definierte Prozesse sowie die an diese Prozesse gerichteten Anforderungen definiert werden. Damit wird sichergestellt, dass für die Durchführung eines Prozessdurchlaufes auch alle notwendigen Unterlagen zur Verfügung gestellt werden können. Zusätzlich wird auch der Nachweis der erfolgreichen Durchführung durch eine hinreichende Dokumentation erbracht.

3.2 Wie sieht dies in der Praxis aus?

Am Beispiel der Bearbeitung von Eingangsrechnungen ist dies sehr einfach zu beschreiben. In diesem Fall sind am Prozess der Eingangsrechnungsbearbeitung zumeist sowohl das Sekretariat, das Rechnungswesen, die Rechnungskontrolle, aber auch die jeweiligen operativen Abteilungen beteiligt. Eingangsrechnungen haben verpflichtende Vorgaben, in welcher Form sie abgelegt und gespeichert werden müssen. Unternehmen, die Rechnungen ausschließlich in Papierform empfangen und diese durch den internen Postlauf von Abteilung zu Abteilung „tragen“, beklagen sich oftmals über lange Durchläufe, einen schwer nachvollziehbaren Status (Stichwort „bei wem befindet sich im Augenblick die Rechnung“) und können diese in letzter Konsequenz auch nur eindimensional in einer Mappe ablegen.

Durch einen elektronischen Workflow und damit verbundene Anforderungen ist es möglich, Dokumente auf elektronischem Wege zu empfangen oder zentral zu digitalisieren. Die Entscheidungen werden in Workflow-Systemen festgehalten und abschließend in einem Archiv abgelegt. Die Rechnungen werden nicht nur auf Basis des Lieferanten oder Dienstleisters kategorisiert, sondern es wird eine so genannte „Mehrfachklassifizierung“ durchgeführt. Weiterführende Unterlagen, welche oftmals für eine Freigabe der Rechnungen durch die operativen Abteilungen notwendig sind, können ebenso auf Basis einer solchen Klassifizierung wiedergefunden werden.

Bei einer Analyse der Prozesse wird schnell klar, dass erst eine strukturierte Ablage und Speicherung von Unterlagen einen nachvollziehbaren Ablauf und eine mögliche Recherche erlauben. Dafür ist die Verwendung von Dokumenten-Management-Systemen, einer Records Management-Applikation, aber auch von umfassenden Archivsystemen notwendig. Dadurch werden Anforderungen – wie eine unveränderbare Speicherung, eine Protokollierung von Zugriffen, aber auch das zeitnahe Auffinden der Unterlagen – erfüllbar. Zugleich wird durch eine Analyse der Prozesse sichergestellt, dass Unterlagen, welche dem Unternehmen keinen Nutzen bringen, nicht mehrmalig oder unstrukturiert abgelegt werden.

3.3 Welche Anforderungen treffen nun die Unternehmen?

Dies hängt sehr stark von der Unternehmensform, der Branche und dem Tätigkeitsfeld, in dem sich das Unternehmen befindet, ab. Aus diesem Grund ist jedes Unternehmen in der Pflicht, die Anforderungen selbst auf Basis der Gegebenheiten zusammenzuführen und strukturiert niederzuschreiben. Oftmals sind hier so genannte Compliance Tools im Einsatz. Jedenfalls unterscheidet man häufig bei den rechtlichen Anforderungen zwischen unternehmensrechtlichen, steuerrechtlichen und datenschutzrechtlichen Anforderungen.

3.3.1 Unternehmensrechtliche Anforderungen

Eine weitere Basis hierfür ist das Unternehmensgesetzbuch (UGB). In diesem werden die Aufbewahrungspflicht der ordnungsgemäßen Buchhaltung (bspw. Inventare, Bilanzen, Jahresabschlüsse, Geschäftsbriefe, Belege) unter anderem für Kapitalgesellschaften und unternehmerisch tätige Personengesellschaften beschrieben (§ 212). Auch die oftmals erwähnte Archivierungsdauer von sieben Jahren (welche am Ende des Kalenderjahres, in dem das Wirtschaftsjahr endet, beginnt) wird hier gefordert. Zu erwähnen ist, dass das Unternehmen gemäß § 216 verpflichtet ist, auf seine Kosten innerhalb angemessener Frist diejenigen Hilfsmittel zur Verfügung zu stellen, die notwendig sind, um die Unterlagen lesbar zu machen. Ein bestimmter Ort der Aufbewahrung ist nicht vorgeschrieben, die Unterlagen müssen aber, wie erwähnt, in angemessener Frist zur Verfügung gestellt werden können. Ein wesentlicher Grundsatz der unternehmensrechtlichen Anforderung ist die Sicherstellung der inhaltsgleichen, vollständigen und geordneten Wiedergabe der Unterlagen (§ 190) sowie der Grundsatz der Unveränderbarkeit. Dieser besagt, dass eine Eintragung oder eine Aufzeichnung nicht in einer Weise verändert werden darf, dass der ursprüngliche Inhalt nicht mehr feststellbar ist.

3.3.2 Steuerrechtliche Anforderungen

Rechtsgrundlage für die steuerrechtlichen Anforderungen bilden vordergründig die Bundesabgabenordnung (BAO) sowie das Umsatzsteuergesetz (UStG). Im § 132 BAO wird neben der an die unternehmensrechtlichen Anforderungen angelehnten Aufbewahrungsfrist von sieben Jahren auch der Umfang beschrieben. Dieser umfasst die gesamten Daten der Buchführung. Auch die Verpflichtung, die

Hilfsmittel zur Lesbarmachung zur Verfügung zu stellen, ist hier erwähnt. Nennenswerte Aspekte gegenüber der unternehmensrechtlichen Anforderungen sind beispielsweise eine verlängerte Archivierungsdauer von 22 Jahren für Aufzeichnungen, welche Grundstücke betreffen, sowie Anforderungen im Zusammenhang mit der elektronischen Rechnung, welche insbesondere in der Umsatzsteuerrichtlinie (UStR) beschrieben und erläutert werden.

3.3.3 Datenschutzrechtliche Anforderungen

Die in Österreich geltenden datenschutzrechtlichen Anforderungen sind im Datenschutzgesetz (DSG) angeführt. Dieses bezweckt den Schutz von natürlichen Personen und regelt die Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten. Neben einer Verpflichtung, die Daten auf Anforderung der betroffenen Person zu löschen (§ 27) bzw. zu berichtigen (§ 28), sind auch Maßnahmen zur Datensicherheit genannt (§ 14). Zu diesen zählen neben einer Protokollierung von tatsächlich durchgeführten Verwendungsvorgängen, wie Änderungen, Abfragen und Übermittlungen, auch eine Zugriffsberechtigung auf Daten und Programme, um eine Verwendung durch Unbefugte zu verhindern.

3.3.4 Weitere Anforderungen

Zu erwähnen ist zusätzlich das Fachgutachten KFS/DV1⁴, welches die Ordnungsmäßigkeit von IT-Buchführungen in Österreich beschreibt und wesentliche Aspekte der abgaben- und unternehmensrechtlichen Anforderungen zusammenfasst.

Abgesehen davon gilt als ein zentraler Grundsatz in österreichischen Zivil- und Strafverfahren der Grundsatz der freien Beweiswürdigung. Gemäß diesem hat in Österreich das Gericht unter sorgfältiger Berücksichtigung der relevanten Aspekte der gesamten Verhandlung und Beweisführung nach freier Überzeugung zu beurteilen, ob eine Angabe für wahr zu halten sei oder nicht. Dieser Grundsatz gilt auch für vorgelegte Beweismittel, welche elektronisch erstellt bzw. gespeichert wurden. Für Unternehmen ist hier zu beachten, dass diese Beweiskraft der Dokumente durch technische und organisatorische Mittel sichergestellt wird.

Erfolgversprechend ist aufgrund der Komplexität eine systematische Analyse der externen und internen Vorgaben, um dadurch die Anforderungen für die Prozesse, Einstellungen und verwendete Technologien im Bereich der Speicherung von Daten aus Sicht des jeweiligen Unternehmens zu kennen. Die Anforderungen beziehen sich auf Geschäftsfälle, Belege, Prozesse und Daten. Es muss sichergestellt werden, dass die Anforderungen konkreten und spezifischen Daten zuordenbar sind. So muss beispielsweise organisatorisch und technologisch die oftmals zitierte „Unveränderbarkeit“ von Belegen für die von dieser Anforderung betroffenen Daten sichergestellt sein. Andererseits muss jedoch das Löschen bzw.

⁴ Fachgutachten des Fachsenats für Datenverarbeitung der Kammer der Wirtschaftstreuhänder zur Ordnungsmäßigkeit von IT-Buchführungen.

Berichtigen von Daten gemäß dem Datenschutzgesetz für personenbezogene Daten ebenfalls möglich sein.

Ein konstruktiver Lösungsvorschlag für diese komplexe Thematik kann nur schwer ohne eine umfangreiche Analyse des bestehenden Betätigungsfelds des Unternehmens erfolgen. Für zentrale Unternehmensbereiche, wie beispielsweise Personal und Finanz, gibt es meist eine Vielzahl an bekannten und offensichtlichen Anforderungen, die nur zusammengetragen werden müssen. Das Konzept eines „Dateneigentümers“, also einen Mitarbeiter des Unternehmens zu nennen, der für die Einhaltung der Anforderungen im Bereich seiner Daten verantwortlich ist, hilft oftmals, einen geeigneten und effizienten Weg zu finden, um die Archivierungsdauer und Kriterien für die Beschlagwortung und Klassifizierung zu finden.

4. Archivieren

4.1 Warum wird archiviert?

Ein Archiv zu führen bedeutet, Informationen, Daten oder Unterlagen aus einer Organisation für einen bestimmten, definierten Zeitraum aufzubewahren und wieder zur Verfügung stellen zu können. Wenn die Inhalte, die Aufbewahrungsfristen oder die Methode des Findens nicht genau bekannt sind, dann sollte man das Wort „Archiv“ bzw. den Begriff „archivieren“ vermeiden. Ein Archiv bedeutet hingegen nicht automatisch, dass Unterlagen sehr lange aufbewahrt werden müssen.

Archive in unserem Sinn sind nie der Hauptzweck einer Organisation, Institution oder eines Unternehmens. Das Tagesgeschäft wird durch Nebentätigkeiten, wie zum Beispiel „Buchhaltung“ oder eben „Archiv“, unterstützt. Es gibt für Organisationen verschiedene Gründe, ein Archiv zu führen. Diese lassen sich in drei Gruppen einteilen, die sich in der Realität regelmäßig überschneiden:

1. Rechtliche Gründe
2. Organisatorische Gründe
3. Tradition/Werte/Kultur

Die Motivation, als Organisation ein Archiv zu gründen, dort Dokumente abzulegen und zu erhalten, ist dabei recht unterschiedlich. Die rechtlichen Gründe stehen meistens im Vordergrund. In vielen Branchen gibt es klare Bestimmungen, die anordnen, Unterlagen mit bestimmten Inhalten zu erzeugen und für einen definierten Zeitraum aufzubewahren. Damit steht die Nachvollziehbarkeit der eigenen Tätigkeit im Vordergrund. Beispiele dafür sind:

- Steuerrechtlich relevante Geschäftskorrespondenz; die Bücher und Aufzeichnungen dazu sowie die dazugehörigen Belege sind bis zum Ende des siebten Jahres aufzubewahren.
- Dienstzeugnisse für Mitarbeiter müssen arbeitsrechtlich auch noch 30 Jahre nach Beendigung des Dienstverhältnisses für Mitarbeiter ausgestellt werden.

- Unterlagen, die einer Identifizierung von Bankkunden dienen, sind gemäß Bankwesengesetz (BWG) bis mindestens fünf Jahre nach Beendigung der Geschäftsbeziehung mit diesem Kunden zu archivieren.

Warum aber Dokumente archivieren, ohne dass eine rechtliche Notwendigkeit gegeben ist? Häufig hat die Information einen großen Wert bzw. war die Erstellung der Information mit sehr hohen Kosten verbunden. Bei Verlust des Dokuments würde eine Wiederherstellung einen unverhältnismäßig hohen Aufwand verursachen.

Unterlagen dokumentieren auch Kontinuität und sichern somit die Entscheidungsgrundlage. Auch wenn Knowledge Management meistens nur ein Schlagwort geblieben ist, kann es – richtig eingesetzt – zu einem wichtigen Asset in einem Unternehmen werden. Beispiele dafür sind:

- Die Dokumentation einer geologischen Untersuchung erschließt die Zusammensetzung des Bodens an einer bestimmten Stelle. Ein solches Dokument ist auch nach mehr als 50 Jahren noch sehr wertvoll.
- Nach dem überraschenden Abgang des langjährigen Projektmanagers muss sich die Nachfolgerin erst einen Überblick über den aktuellen Stand aller Projekte verschaffen. Sie muss sich dabei auf die vorhandene Dokumentation verlassen.
- Eine effiziente Zusammenarbeit von mehreren Abteilungen in einem Unternehmen ist nur möglich, wenn allen bekannt ist, in welcher Form und an welchem Ort wesentliche Unterlagen abgelegt werden und wie diese auch gefunden werden können.

Manche Organisationen bewahren ihre Dokumente als Teil ihrer Geschichte auf. Sie bilden so bewusst ein historisches Gedächtnis. Auf dieses kann bei einer Jubiläumsfeier, bei Ehrungen oder bei Publikationen zurückgegriffen werden. So können Firmentraditionen, wichtige Ereignisse oder interne Geschichten auch an die nächste Generation der Beschäftigten weitergegeben werden. In zunehmendem Maße werden solche Archive auch für das Marketing eingesetzt, um damit auf die Kundenbindung bzw. Mitarbeitermotivation einzuwirken. Beispiele dafür sind:

- Anlässlich der 75-Jahr-Feier werden relevante Dokumente und Fotos gesucht – und im Archiv gefunden.
- Mit der archivierten Werbung für die jeweiligen Spitzenprodukte der 1930er, 1960er und 1980er Jahre konnte eine neue Werbelinie unterstützt werden, die auf Kontinuität und Innovation setzt.
- Im Familienunternehmen kommt die vierte Generation in die Geschäftsführung. Mit Dokumenten aus dem Archiv wird die Beständigkeit der Führungsebene bei den jeweiligen früheren Wechseln glaubhaft gemacht.

4.2 Dokumentieren und Langzeitarchiv

Ein Archiv ist mehr als nur das sichere Verwahren von Unterlagen. Grundsätzlich gelten folgende Anforderungen für Dokumente/Daten in einem revisions-sicheren Archiv, die jedoch individuell definiert werden müssen:

- Vollständigkeit/Integrität
- Nachvollziehbarkeit der Erzeugung oder Veränderung (Versionierung)
- Ordnung
- Inhaltsgleiche bzw. urschriftgetreue Führung bei solchen Dokumenten, die nicht nur auf Datenträgern vorliegen
- In angemessener Zeit zur Verfügung stellen können
- Prüfung der Zugriffsberechtigungen

Dieselben Anforderungen ergeben sich auch für das Records Management, zumindest für die abgeschlossenen Dokumente. Natürlich muss das Records Management auch die notwendigen Maßnahmen für die Erzeugung und Veränderung von Dokumenten treffen. Die Definition des Begriffs Archiv erscheint in diesem Licht als unwichtig. Die Namen dafür sind je nach Bereich sehr unterschiedlich: Zwischenarchiv, Langzeitarchiv, Behördenarchiv, Registratur bzw. Altregistratur, Aktenlager, Dokumentation, Ablage etc.

Wichtig ist, dass es zuständige Personen gibt, die eine Einhaltung der oben genannten Anforderungen garantieren können. Diese müssen eine Position haben, in der sie technische und organisatorische Regelungen treffen und ihre Einhaltung kontrollieren können.

Wichtig ist, dass Daten und Dokumente strukturiert sind. Voraussetzung dafür ist, dass sie systematisch erfasst wurden und den verantwortlichen Personen bekannt sind. Sie müssen über genügend inhaltliche Beschreibung verfügen, um ein langfristiges Finden zu ermöglichen. Die Kriterien der Ablage und Beschreibung dürfen dabei nicht vom Spezialwissen einzelner Personen oder Abteilungen ausgehen, sie müssen vielmehr über das Gedächtnis der einzelnen Personen hinausgehen.

Wichtig ist, langfristig zu wissen, wie mit den Daten und Dokumenten umzugehen ist. Analysiert und schriftlich festgehalten werden muss dabei zum Beispiel, wie lange die Information aufbewahrt werden muss und wer in Zukunft darauf zugreifen darf.

Verantwortung, Überblick, Struktur und Metadaten sind die wichtigsten Hilfsmittel für Records Manager und Archivare. Diese bilden ihr Grundgerüst bei der Aufbewahrung und Zurverfügungstellung von Dokumenten, sei es für fünf, 50 oder 500 Jahre.