

Wolf Steinbrecher / Martina Müll-Schnurr

Prozessorientierte Ablage

Wolf Steinbrecher
Martina Müll-Schnurr

Prozessorientierte Ablage

Dokumentenmanagement-Projekte
zum Erfolg führen

Praktischer Leitfaden für die
Gestaltung einer modernen
Ablagestruktur

2., überarbeitete und
erweiterte Auflage



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über
<<http://dnb.d-nb.de>> abrufbar.

1. Auflage 2007

2. Auflage 2010

Alle Rechte vorbehalten

© Gabler | GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2010

Lektorat: Ulrike M. Vetter

Gabler ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media.

www.gabler.de



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: KünkelLopka Medienentwicklung, Heidelberg

Druck und buchbinderische Verarbeitung: Ten Brink, Meppel

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Printed in the Netherlands

ISBN 978-3-8349-1582-5

Vorwort

Über die große Resonanz auf die erste Auflage freuen wir uns. Die zweite Auflage bietet uns Gelegenheit zu einigen Erweiterungen. Damit tragen wir auch kritischen Anmerkungen von Lesern Rechnung.

Der Musteraktenplan in Kapitel 6 wurde ergänzt, vor allem die Spalte „Erläuterungen“. Außerdem wurde die Prozessgruppe 3 „Organisationsentwicklung“ aus der Prozessgruppe 0 „Strategische Prozesse“ ausgegliedert, weil in der Praxis die Selbstentwicklung der Organisationen ein immer größeres Gewicht erhält.

Das Konzept des elektronischen Zwischenarchivs wurde neu aufgenommen (Kapitel 11). Die Darstellung der Ablage von Wissensdokumenten in Kapitel 12 wurde völlig überarbeitet. An vielen anderen Stellen haben wir Ergänzungen im Detail vorgenommen.

Wir hoffen, dass unser „praktischer Leitfaden“ seiner Aufgabe dadurch noch besser gerecht wird. Und wir vertrauen auf unsere Leser, uns durch ihre aufmerksame Begleitung weiter dabei zu helfen, das Prozessorientierte Ablagesystem zu verbessern.

Rastatt und Nußloch, im August 2009

Wolf Steinbrecher

Martina Müll-Schnurr

Vorwort zur 1. Auflage

Die Zeiten, in denen die Ablage „Sache des Azubi“ war, sind in Deutschland endgültig vorbei. Sind sie das wirklich?

Nach wie vor wird das Thema „Ablagestruktur“ in deutschen Unternehmen mit einer gewissen Geringschätzung behandelt. Erst in den letzten Jahren ist hier ein leichter Stimmungswandel festzustellen. Dazu hat sicher die Verbreitung von Qualitätsmanagement beigetragen, vor allem in der prozessorientierten Fassung der DIN EN ISO 9001:2000. Zum ersten Mal wurde ein strenger Maßstab an die Lenkung von Dokumenten angelegt und deutlich gemacht, dass zur Beherrschung von Prozessen auch ein durchdachtes und in der Unternehmenskultur verankertes Dokumentenmanagement gehört.

Allerdings beschränkten sich die expliziten Forderungen der DIN 9001:2000 noch auf die „für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Dokumente“ (Abschnitt 5.5.6). Daraus resultierten in vielen Unternehmen Insellösungen für die QM-Dokumentationen, während der große Rest der „normalen“ Schriftstücke nach althergebrachter Weise – das heißt ohne unternehmensweit definierte Struktur – verwaltet wurde.

Die im Dezember 2002 veröffentlichte Norm DIN ISO 15489 „Schriftgutverwaltung“ setzte auch dieser künstlichen Trennung ein Ende. Sie bezog sich von vornherein auf die Gesamtheit der Dokumente einer Organisation, unabhängig von ihrem konkreten Gegenstand und von ihrer Form in Papier, auf elektronischen Massenträgern, als Mikrofiche, Bild oder Tonträger. Und sie machte unmissverständlich klar, dass Schriftgutverwaltung eine Führungsaufgabe ist und die Festlegung der entsprechenden Grundsätze, Regeln und Zielvorgaben zur Kernverantwortung des Managements gehört.

Eine praxisbezogene Handreichung zur Umsetzung der DIN 15489 in Organisationen fehlte aber bislang. Der mit der Norm veröffentlichte Fachbericht ISO/TE 15489-2 blieb bei wichtigen Fragen wie zum Beispiel der Erarbeitung eines spezifischen Aktenplans für ein konkretes Unternehmen eher summarisch.

Diese Lücke will der vorliegende Leitfaden schließen. Dabei wird besonderes Gewicht auf die Strukturfragen der Ablage gelegt. Themen wie Aufbewahrungsmethoden, Aussonderung von Schriftgut etc., die im DIN-Fachbericht ausführlich dargestellt sind, werden hingegen meist nur gestreift.

Grundlage des Leitfadens ist die jahrelange Beratungs- und Seminartätigkeit der Autoren. Deshalb kommen auch praktische Ratschläge zur Büroorganisation, die außerhalb des engen Rahmens der DIN 15489 liegen, nicht zu kurz. Unser besonderer Dank gilt den von uns beratenen Unternehmen, in denen wir die Erfahrungen sammeln durften, die wir jetzt einem größeren Interessentenkreis zugänglich machen.

Rastatt und Nußloch, im Mai 2007

Wolf Steinbrecher

Martina Müll-Schnurr

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
Einleitung	6
Teil A: Grundlagen	6
1. Welche Dokumente müssen abgelegt werden?	6
1.1 Warum müssen Informationen aufbewahrt werden?.....	6
1.2 Die Wertigkeitsstufen	6
1.3 Aufbewahrungsfristen	6
1.4 Wo muss aufbewahrt werden?.....	6
1.5 In welcher Form muss aufbewahrt werden?	6
1.6 Was bedeutet GDPdU?.....	6
1.7 Ordnungsgemäße Archivierung von E-Mail-Kommunikation.....	6
1.8 Grundlegende Anforderungen der DIN 15489-1	6
2. Fachbegriffe der Ordnungstheorie.....	6
2.1 Was ist eigentlich Unordnung?.....	6
2.2 Merkmale und ihre Ausprägungen	6
2.3 Anordnung von Objekten mit zwei Merkmalen.....	6
2.4 Anordnung von Objekten mit drei und mehr Merkmalen.....	6
2.5 Von der mehrdimensionalen Ordnung zur Klassifikation	6
2.6 Klassifikation als dynamisches System	6
2.7 Matrixordnungen und ihre Realisierung in Datenbanken	6
2.8 Gegliederte Merkmale.....	6
3. Merkmale von Dokumenten.....	6
3.1 Definition der Merkmale.....	6
3.2 Das problematische Merkmal „Gegenstand“	6
3.3 Dokumententräger und der Medienbruch	6
4. Prozessorientierte Ablage	6
4.1 Bündelung nach Vorgängen.....	6
4.2 Bündelung der Vorgänge nach Prozessen	6
4.3 Prozessorientiertes Ablagesystem (PAS).....	6

4.4	Vorgangsdokumente, Prozessdokumente, Wissensdokumente.....	6
4.5	Prozessnahe Wissensdokumente („Informationspools“).....	6
5.	Andere Ablagesysteme	6
5.1	Ablagesysteme auf dem Markt.....	6
5.2	Für sehr kleine Büros: Die Schlagwortablage	6
5.3	Standard-Aktenpläne nach Merkmal „Gegenstand“.....	6
5.4	Die amerikanische Ablagestruktur.....	6
5.5	Vorteile des prozessorientierten Ablagesystems	6
	Teil B: Der organisationsspezifische Aktenplan.....	6
6.	Musteraktenplan	6
6.1	Beispiel für einen Aktenplan	6
6.2	Prozessorientierte Anwendung des Aktenplans	6
6.3	Den Aktenplan an Ihre Bedürfnisse anpassen	6
6.4	Den Aktenplan mit einem Schlagwortverzeichnis erschließen	6
7.	Kernprozesse ordnen	6
7.1	Aufgabenstellung im Bereich der Kernprozesse	6
7.2	Ordnung der Vorgangsdokumente in den Kernprozessen.....	6
7.3	Modifikation durch ERP- bzw. durch CRM-Software	6
7.4	Ganzheitliche Prozesse vs. Prozessketten	6
7.5	Einzelprojekte vs. Massenprozesse	6
7.6	Ausnahme von der Regel: Die objektbezogene Ablage	6
7.7	Pflege und Ablage der Prozessdokumente.....	6
7.8	Zuordnung von Informationspools	6
7.9	Ihre Aufgaben Schritt für Schritt	6
7.10	Kernprozesse aus Abteilungssicht	6
8.	Unterstützungsprozesse ordnen	6
8.1	Eine Ordnerliste Ihrer Organisation.....	6
8.2	Eine erste Anpassung des Musteraktenplans	6
8.3	Ergänzung Ihres spezifischen Aktenplans	6
8.4	Einbeziehung der elektronischen Dokumente	6
8.5	Planktonprozesse	6
8.6	Ergänzung: Wie tief gliedern wir den Aktenplan?.....	6
9.	Strategische Prozesse ordnen.....	6
9.1	Schwach strukturierte Prozesse	6
9.2	Gremiensitzungen und gekreuzte Prozesse	6
9.3	Weitere Beispiel für Wechselwirkungen von Prozessen.....	6

10. Teilakten und Projektordner	6
10.1 Die Teilakte als zusätzliche Hierarchiestufe	6
10.2 Projektordner	6
11. Ordnung der EDV-Dokumente	6
11.1 Ordnung der Windows-Ablage	6
11.2 Referenzbestand der Dokumente	6
11.3 Zugriffsrechte und Abteilungslaufwerke	6
11.4 Namensregeln für elektronische Dokumente	6
11.5 Legen Sie ein elektronisches Zwischenarchiv an!	6
12. Wissensdokumente	6
12.1 Wissens-Dokumente (ohne -Management)	6
12.2 Prozesssteuernde und „echte“ Wissensdokumente	6
12.3 Bevor Sie ordnen: Prüfen Sie den Aufwand!	6
12.4 Nachschlagewerke	6
12.5 Technik 1: Mehrfachklassifikationen	6
12.6 Wissensarchive	6
12.7 Technik 2: Volltextrecherche und Indexierung	6
12.8 Technik 3: Verschlagwortung von Wissensdokumenten	6
12.9 Ideenmanagement	6
12.10 Technik 4: Semantische Suche	6
12.11 Technik 5: Semantic Wikis	6
12.12 Wissensarchive und das Internet	6
Teil C: Ordnung am Arbeitsplatz	6
13. Ordnung am einzelnen Arbeitsplatz	6
13.1 Was bedeutet Transparenz?	6
13.2 Ordnung im eigenen Office	6
13.3 Der Weg der Dokumente über den Schreibtisch	6
13.4 Ordnung im E-Mail-Posteingang	6
13.5 Das Prinzip der Einmaligkeit	6
14. Termine verwalten	6
14.1 Die Wiedervorlage	6
14.2 Aufgaben planen	6
15. Aufgeräumt im Team	6
15.1 Ordnung im Büro spart Kosten	6
15.2 Ordnung in 4 Schritten – F A S S	6
15.3 Reduzieren Sie die E-Mail-Flut	6

16. Hilfsmittel für die Teamordnung	6
16.1 Checklisten	6
16.2 Das Office-Handbuch	6
16.3 Vereinbaren Sie Regeln zu Handakten	6
Teil D: Ein Reorganisationsprojekt erfolgreich durchführen	6
17. Ein Reorganisations-Projekt planen	6
17.1 Versichern Sie sich der Unterstützung Ihrer Führung!	6
17.2 Gründen Sie eine Projektgruppe!	6
17.3 Das 8-Etappen-Schema zur Ablage-Reorganisation.....	6
17.4 Einigen Sie sich auf eine Umstellungsmethode!	6
17.5 Wann brauchen Sie externe Unterstützung?	6
18. Das Team ablagefähig machen	6
18.1 Ablage als dynamischer Prozess.....	6
18.2 Im Team gelingt ohne Vereinbarungen keine Reorganisation	6
19. Einsparpotenziale durch Ablagereorganisation	6
19.1 Überhöhte Schätzungen des Suchaufwandes	6
19.2 Eine empirische Untersuchung.....	6
19.3 Mikroverschwendungen	6
19.4 Zieldimensionen der prozessorientierten Ablage	6
20. Ein Dokumentenmanagement-System einführen	6
20.1 „Papierloses Büro“ und „Dokumenten-Management-Systeme“	6
20.2 Was bedeutet „Dokumenten-Management-System“?.....	6
20.3 Die Anwendungsfelder von DMS.....	6
20.4 Prüfen Sie Ihre Anforderungen an ein DMS!	6
Zum Abschluss: Antworten auf häufig gestellte Fragen.....	6
Anhang.....	6
Das Acht-Meilenstein-Schema der Ablage-Reorganisation	6
Glossar	6
Literatur	6
Stichwortverzeichnis.....	6
Die Autoren.....	6

Einleitung

Verlorene Zeit, verschwendete Kosten

Die Suche nach Dokumenten – in Leitz-Ordnern, Hängeregistraturen, auf EDV-Servern oder in den Stapeln auf Schreibtisch und Fensterbänken – kostet Zeit und Energie und ist ein wichtiger Stressfaktor. Aufgrund der täglich zunehmenden Datenflut wird es für die Mitarbeiter in vielen Organisationen immer schwieriger, Informationen aus dem Netzwerk mit Datenbanken, Archiven und E-Mails zielgerichtet und effizient zu finden. Die zeitgerechte und qualitativ hochwertige Informationsbeschaffung wird damit zu einer wachsenden Herausforderung.

Was schätzen Sie:

- ✓ Wie oft am Tag suchen Sie nach einem elektronischen Dokument: _____ mal
„Wo war denn noch die E-Mail von x über y ...?“
- ✓ Wie oft pro Woche suchen Sie länger nach einem Papierdokument: _____ mal
„Der interessante Fachartikel zum Thema ...?“
- ✓ Umgekehrt: Von den Papier-Dokumenten, die Sie ablegen: _____ %
Wie viel Prozent schauen Sie davon je wieder an?

Kommen Ihnen die folgenden Kommentare aus Büros und Verwaltungen bekannt vor?

- „Bei uns hat jeder sein eigenes System ...“
- „Ich mache mir von jedem Schriftstück eine Kopie für meine eigenen Unterlagen. Da bin ich wenigstens sicher, es wiederzufinden ...“
- „In meiner eigenen Ablage finde ich mich zurecht. Aber wenn ich mal meinen Kollegen vertreten soll ... Bei dem ist nichts da, wo man es üblicherweise einordnet.“
- „Wenn meine Sekretärin nicht da ist, finde ich überhaupt nichts ...“
- „Als ich hier anfang, brauchte ich ein Jahr, bis ich mich in der Ablage meines Vorgängers zurecht fand ...“
- „Wenn der Chef mal was bei mir ablegt, ist es so gut wie verloren ...“

Noch schwerer als der Zeitverlust, der sich in diesen Aussagen ausdrückt, wiegt die demotivierende Wirkung auf die Mitarbeiter – denn nichts ist schlimmer, als das Gefühl, sinnlose und unnütze Arbeit zu tun.

Ganz zu schweigen von der Wirkung auf die Kunden: Auch hier sind es nicht nur die Wartezeiten, die ihnen zugemutet werden („Kollege ist gerade in Urlaub. Seien Sie doch so freundlich und melden Sie sich in drei Wochen noch einmal!“). Sondern wirklich katastrophal ist der Eindruck, den der Kunde von einem „chaotischen Betrieb“ gewinnt und der damit einhergehende Imageverlust.

Wirkungen der EDV

Die Einführung der EDV hat das Durcheinander, das vorher in der Papierablage herrschte, oft nicht verringert. Abbildung E.1 zeigt die Ablage der IT-Abteilung eines Unternehmens – wir haben das Beispiel, das wir in der Praxis gefunden haben, anonymisiert, aber in seiner Struktur nicht verändert.

Das Beispiel soll nicht denunziatorisch wirken, nach dem Motto: „Schaut mal, wie schlimm es in einigen Abteilungen aussieht.“ Ganz im Gegenteil: diese Art von Struktur findet man fast durchgängig auf den Servern der meisten Abteilungen in sehr vielen Unternehmen.

Es ist auch nicht auf den ersten Blick offensichtlich, worin eigentlich die „Unordnung“ des Beispiels in der Abbildung besteht. Man sieht – irgendwie herrscht hier ein Durcheinander. Aber worin besteht es? Und was könnte man stattdessen als Ordnung bezeichnen?

Die Fragen können wir an dieser Stelle noch nicht beantworten. Aber bezüglich einiger *Ursachen* der unübersichtlichen Strukturen können wir die Erfahrungen vieler Leser voraussetzen:

- In vielen Unternehmen gibt es keine festgelegten Regeln für die Ablage der EDV-Dokumente. Jeder Sachbearbeiter und jede Sekretärin hat sein/ihr eigenes, persönliches System entwickelt.
- Der EDV-Server kennt im Unterschied zur physischen Welt keine „Zimmer“ und keine „Schreibtische“. Auf dem gemeinsamen Massenspeicher ist jedes Dokument sofort öffentlich, zumindest innerhalb der Abteilung oder Gruppe. Dies ruft Gegentendenzen der Abschottung hervor – jeder kreierte seine „eigenen“ Ordner, die ihm wieder ein Gefühl der Intimität sichern sollen.
- Es ist sehr viel einfacher, einen EDV-Ordner anzulegen, als dies bei den Papierordnern der Fall war. Bei einem papiernen Dokument lohnte es sich, einen Augenblick zu überlegen, in welchen vorhandenen Ordner es gehörte. Bei elektronischen Dokumenten genügt im Zweifelsfall ein Mausklick, und ein neuer Ordner ist angelegt.

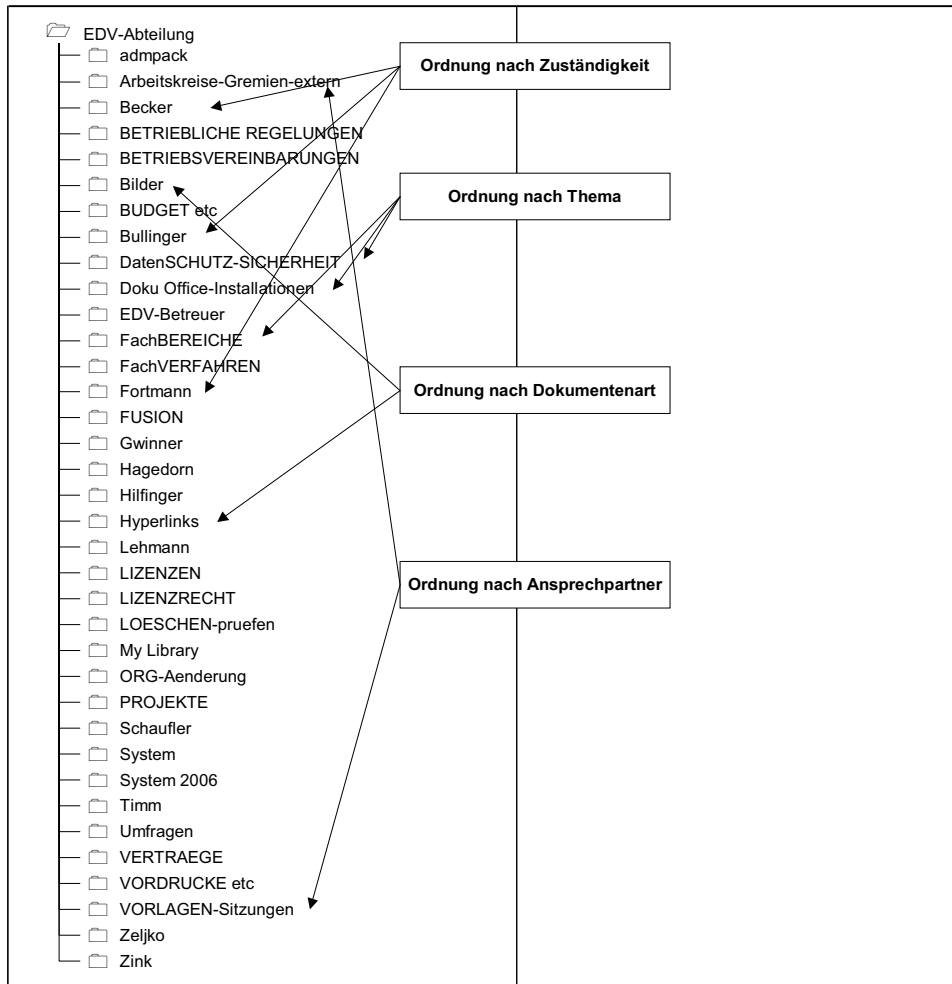


Abbildung E.1: Ablage einer anonymen IT-Abteilung

Die Folgen sind:

- Kein Kollege findet ein Dokument des Kollegen, wenn dieser aus irgendwelchen Gründen nicht am Arbeitsplatz ist.
- Auch die einzelnen Sachbearbeiter müssen häufig suchen, bis sie ein bestimmtes Dokument finden, für das sie selbst verantwortlich sind („War das im Ordner ‚Excel-Dateien‘? Oder im Ordner ‚Für den Chef‘? Oder vielleicht doch unter ‚Umzugsprojekt Bachstraße‘?“)

Einige Standardanwendungen zwingen den Anwendern geradezu bestimmte Ordnungsprinzipien auf, die nicht immer sachgerecht sein müssen. So führt das Microsoft-Produkt Outlook seinen eigenen Dokumentenbestand und ordnet diesen noch dazu nach den Standardordnern „Postausgang“, „Posteingang“, „Gelöschte Objekte“ usw.

Ziele der prozessorientierten Ablagesystematik

Im Rahmen von Qualitätsmanagementsystemen werden definierte Dokumentationsanforderungen gestellt. Es muss gewährleistet sein, für die jeweilige Tätigkeit

- die richtigen Dokumente
- schnell zu finden sowie
- ohne langes Nachdenken
- am richtigen Ort wieder abzulegen.

Dies sind auch die Ziele der Prozessorientierten Ablagesystematik (PAS): Es geht darum, dokumentenbezogene Informationsflüsse effizient und prozessorientiert zu gestalten.

Papierordnung als Grundlage

Unser Ablagesystem geht *von folgender Voraussetzung* aus: Es wird noch auf mehrere Jahre hinaus für die übergroße Mehrzahl der Organisationen weiterhin eine Papierablage geben. Diese Papierablage muss deshalb die Grundlage der Ablagestruktur abgeben und die EDV-Ordnung muss sich daran anpassen und die Papierordnung unterstützen.¹

Das „papierlose Büro“ wird wahrscheinlich mittel- oder langfristige Realität werden – aber für mindestens 85 Prozent der Unternehmen ist dies vorerst nicht der Fall. Der Aufwand, alle Eingangspost einzuscannen und zu indexieren, wäre viel zu groß. Auf diesen Normalfall ist unsere Darstellung ausgerichtet.

Im übrigen zeigt auch ein Blick auf den Papierverbrauch, dass die Computerisierung der Verwaltungstätigkeit nicht zu einer Abnahme, sondern zu einer Zunahme des Papierverbrauchs in den deutschen Büros geführt hat. Zwischen 1985 und 1993 nahm der Absatz von Kopier- und Druckerpapier um 68 Prozent zu. Danach wurde diese Papierkategorie nicht mehr getrennt vom Zeitungs- und Buchdruckpapier ausgewiesen. Aber eine starke Abnahme bei den Büropapieren hätte sich sicherlich auch auf dieser globalen Ebene gezeigt – und hier ist im letzten Jahrzehnt kein Rückgang zu verzeichnen.

¹ Generell gilt die Regel: „Das unflexiblere System gibt die Ordnung vor.“ In unserem Fall ist die Papierablage unflexibler als die EDV-Ablage.

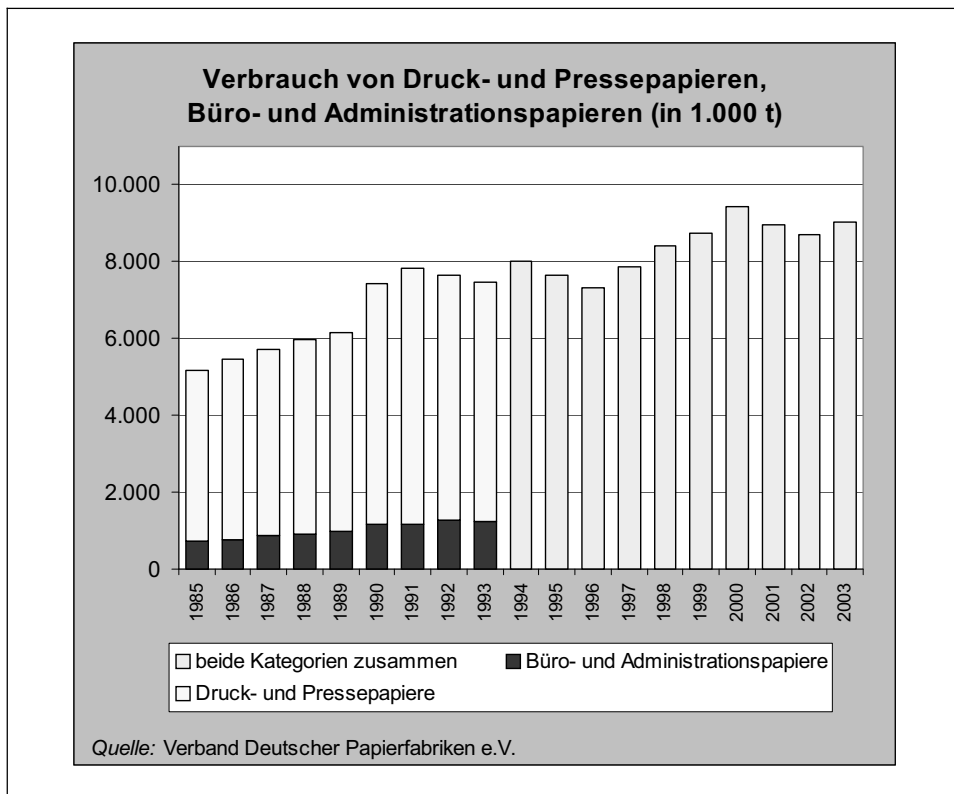


Abbildung E.2: Verbrauch von Büropapier in Deutschland

Deshalb geht das vorliegende Buch immer auch auf die Papierdokumente ein, wenn es sein Ziel verfolgt, eine schlagkräftige Ordnung *aller* Dokumente aufzuzeigen. Die Regeln für die Strukturierung eines Regals mit Papierordnern und einer Windows-Dateistruktur sind im übrigen sehr ähnlich, so dass natürlich auch Unternehmen fast ohne Papierdokumente das Ordnungssystem problemlos anwenden können. Nur muss der Leser gelegentlich für sich die Rückenbeschriftung eines Leitz-Ordners in den Namen eines elektronischen Ordners übersetzen.

Die Unterschiede zwischen Papier- und EDV-Ablage stellt ein Kapitel gesondert dar.²

² Vgl. Kapitel 11 „Ordnung der EDV-Dokumente“.

Der Begriff „Dokumentenmanagement“

Wir verwenden den Begriff „Dokumentenmanagement“ deshalb im allgemeinen Sinne der „Schriftgutverwaltung“. Eine klare Ablagestruktur aufbauen ist für uns Dokumentenmanagement – egal ob Papier- oder elektronische Dokumente oder Mikrofiches oder DVDs.

Das gesamte Thema „Elektronische Dokumentenmanagement-Systeme“ (DMS) *im engeren Sinne* wird hingegen in diesem Buch nur am Rande abgehandelt. Das liegt zum einen daran, dass es bereits viele Bücher zum Thema „Elektronische DMS“ gibt. Darunter sind auch fachlich gute Bücher, aber alle (unseres Wissens ohne Ausnahme) schüren die Illusion, dass das Thema „Ordnung im Büro“ durch die strategische Zielrichtung „papierloses Büro“ zu erledigen sei.

Doch auch die beste Software ist nur so gut wie ihre Anwender. Vor der Einführung von DMS-Software müssen Voraussetzungen geschaffen werden: Es müssen Ordnungsstrukturen festgelegt werden, diese müssen einheitlich von den Mitarbeitern eingesetzt werden und es muss Verantwortlichkeiten für die Ablage geben (siehe Abbildung E.3). Ohne diese Voraussetzungen ähnelt ein mächtiges (und kostspieliges) DMS einem schnittigen Sportwagen, der von einem Fahrer ohne Führerschein durch ein Land ohne gepflasterte Straßen gesteuert wird.

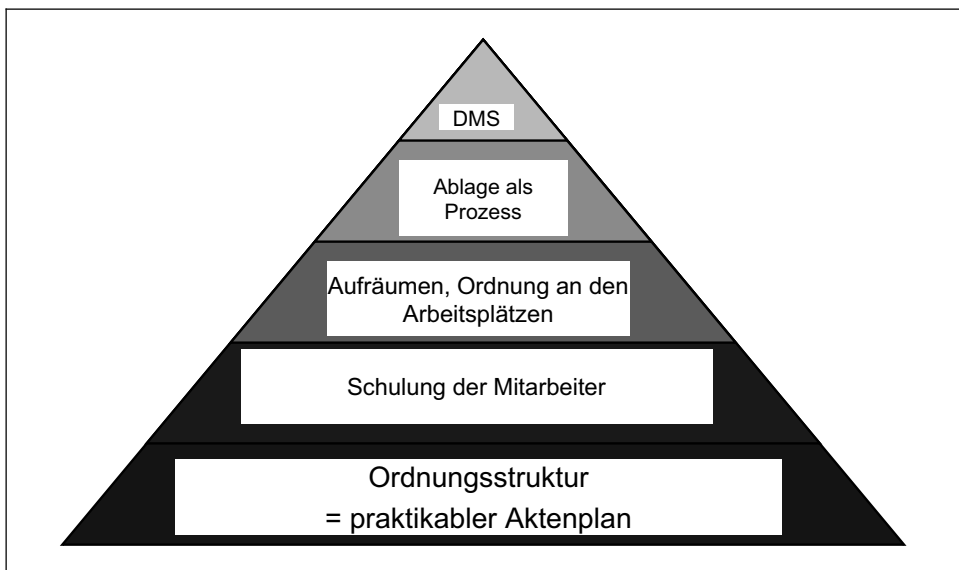


Abbildung E.3: Die Dokumentenmanagement-Pyramide

Wir möchten aber nicht in den entgegen gesetzten Fehler verfallen, DMS-Software für überflüssig zu erklären. Ganz im Gegenteil: Man kann die Potenziale einer intelligenten EDV-Anwendung im Dokumentenmanagement gar nicht hoch genug einschätzen – wenn ..., ja wenn man sie zur Unterstützung intelligenter Strukturen und nicht zur Verwaltung des Chaos nutzt.

Nicht behandelt wird hier das Problem des Datenschutzes. „Wer bekommt aufgrund seiner Funktion im Unternehmen auf welche Dokumente und Ordner Zugriff? Wer darf unter Abwägung von Gesetzen und Verordnungen Informationen sichten und nutzen?“ Diese wichtigen Fragestellungen fallen außerhalb unseres Themenkreises.³

Beispiele im Text

Wir verwenden in diesem Buch einige Beispiele aus unserer Beratungspraxis. Dabei haben wir möglichst wenige und gleichzeitig möglichst unterschiedliche und typische Beispiele ausgewählt, damit die Wahrscheinlichkeit für jeden Leser relativ groß ist, „seinen“ Fall darunter annähernd wieder zu finden.

Die Beispiele sind anonymisiert. Wir haben die Unternehmen mit Phantasienamen versehen und teilweise auch ihre Geschäftsfelder ein wenig anders gezeichnet, als sie sich in der Realität darstellen. Jedes Beispiel wurde mit einem Buchstaben zwischen A und F gekennzeichnet, so dass Sie als Leser sich schnell einen Überblick über die Ablageproblematik in einem Unternehmen vom Typ des „Beispiels X“ verschaffen können.

Büro-Software

In einigen Kapiteln dieses Buches müssen wir uns auf konkrete Software beziehen. Viele Unternehmen benutzen Outlook als E-Mail-Programm und darüber hinaus als Terminplaner usw. Andere Unternehmen haben sich für Lotus-Notes entschieden oder für ganz andere Software.

In diesem Buch kommen deshalb oft Hinweise auf Outlook vor – ganz einfach, weil dies der Marktführer ist. Damit ist keine Aussage bezüglich der Qualität dieses oder anderer Produkte beabsichtigt.

³ Vgl. aber das Thema „Zugriffsrechte“ in Abschnitt 11.3 „Zugriffsrechte und Abteilungslaufwerke“. – Die [DIN 15489-1] erhebt Forderungen, die im weiteren Sinne zum Datenschutz gehören, unter 8.2.2 „Zuverlässigkeit“ und 8.2.3 „Integrität“ sowie insbesondere unter 9.7 „Zugang“.

Teil A: Grundlagen

In den folgenden Abschnitten erhalten Sie Ihre Grundausbildung zum „Ablageexperten“. Sie lernen einige wichtige Begriffe, die für jede Ordnung wichtig sind (z. B. was ein „Merkmal“ eines Dokuments ist und was seine „Ausprägung“).

Ein erstes Kapitel zeigt die gesetzlichen Grundlagen für die Dokumentenablage auf, gibt Hinweise zur Internationalen Norm DIN ISO 15489, befasst sich mit Stichworten wie Wertigkeitsstufen und Aufbewahrungsfristen und gibt Auskunft über die Art der Aufbewahrung. Auch die ordnungsgemäße Archivierung von E-Mails stellen wir Ihnen vor.

Wir stellen Ihnen das moderne Konzept des „Geschäftsprozesses“ vor, das die Grundlage des Prozessorientierten Ablagesystems (PAS) darstellt. Damit lernen Sie, „in Prozessen zu denken“ und auf Ihre Organisation mit ganz neuen Augen zu schauen.

Und schließlich bekommen Sie noch einige Ordnungssysteme präsentiert (Schlagwortablage und Aktenplan), die jeweils für verschiedene Dokumentenmengen geeignet sind.

Nach diesem Teil sind Sie gerüstet, das für Ihr Unternehmen, Ihre Abteilung oder Ihre Organisation beste System auszuwählen. Sie sind auch gerüstet, um weitere Schritte in der Ablauforganisation festzulegen, die zu einem optimalen und effektiven Arbeitsablauf für Ihr Unternehmen führen.

*„Die Basis einer gesunden Ordnung
ist ein großer Papierkorb.“*

Kurt Tucholsky

1. Welche Dokumente müssen abgelegt werden?

1.1 Warum müssen Informationen aufbewahrt werden?

Ablage ist kein Selbstzweck – sie braucht es zumindest nicht zu sein. Papierdokumente haben wir früher oft abgelegt, damit sie „aus dem Weg“ sind, vor allem vom Schreibtisch fort, und wir nicht die Entscheidung des Wegwerfens treffen wollen. Elektronische Dokumente werden von vornherein – das ist einer der Unterschiede zum Papier – an einem bestimmten Ort erstellt, meistens in einem Windows-Ordner. Dort lassen wir sie dann einfach liegen – sie stören ja nicht.

Das alles hat mit bewusster Ablage nichts zu tun. Unsere Papierdokumente sind nicht deshalb geordneter, weil wir die Unordnung vom Schreibtischstapel in Schubladen verlagert haben – sie ist dort bloß nicht so sichtbar.

Bewusste Ablage heißt, dass wir Dokumente aus der Gegenwart an die Zukunft „senden“: Wir senden sie an einen unbekanntem Empfänger (das kann unser Zukunfts-Ich sein, aber auch ein Kollege) zu einem unbekanntem Zweck (wir wissen nicht genau, warum der Empfänger das abgelegte, ruhende Dokument wieder aktivieren wird, auch wenn wir darüber vielleicht Vermutungen haben).

„Schriftgut enthält Informationen, die eine wertvolle Ressource und ein wichtiges Betriebskapital darstellen.“ – „Ein Schriftgutverwaltungssystem dient als Informationsquelle über Geschäftsabläufe, die spätere Aktivitäten und Entscheidungen unterstützen kann und die die Rechenschaftspflicht gegenüber allen gegenwärtigen und künftigen Beteiligten gewährleistet.“⁴ Auch in Begriffen wie „Ressource“ und „Kapital“ wird die künftige Wiederverwendung angesprochen.

Hier die systematische Darstellung der Hauptgründe, warum Dokumente aufbewahrt werden:

⁴ Vgl. [DIN 15489-1], Seite 9.

1.1.1 Betriebliche Notwendigkeiten

Dabei handelt es sich, ganz unabhängig von äußeren Ansprüchen und Anforderungen, um die inneren Belange eines Unternehmens oder einer Organisation:

- Gedächtnisstütze für interne Zwecke
- Sicherung von Ansprüchen nach außen
- Abwehr unberechtigter Ansprüche von außen
- Terminplanung: Was ist als nächstes zu tun?
- Dokumentation von Abläufen und Nachweis dessen, was getan wurde.

1.1.2 Gesetzliche Vorschriften

Hier tritt der Staat fordernd an die Unternehmen heran:

- Für Wirtschaftsunternehmen besteht Aufbewahrungspflicht für Handelsbriefe, Buchungsbelege, Bücher, Inventare und Bilanzen (HGB §§ 238, 239, 257-261; AO 77 §§ 146 + 147; UStG § 14 b). – Die Fristen sind 6 Jahre bzw. 10 Jahre.
- Für Behörden gelten eine Reihe anderer Vorschriften mit meist noch längeren Aufbewahrungsfristen. Diese werden beispielsweise in Baden-Württemberg von der dortigen Gemeindeprüfungsanstalt (GPA) festgelegt.

1.1.3 Internationale Normung DIN ISO 15489

Diese Norm legt, über die gesetzlichen Vorschriften hinaus, noch weitere Regeln fest, die für Organisationen gelten, welche sich einem Qualitätsanspruch verschrieben haben. Bei der DIN ISO 15489 handelt es sich um die erste internationale Norm, die die Verwaltung und Aufbewahrung von Unterlagen regelt, welche bei privaten und öffentlichen Organisationen für den internen und externen Gebrauch entstehen.

Diese internationale Norm wurde unverändert als deutsche Norm übernommen. Sie bietet Leitlinien zur Verwaltung von Schriftgut von öffentlichen und privaten Organisationen. Die Norm gliedert sich in zwei Teile:

- ISO DIN 15489-1: Information und Dokumentation Schriftgutverwaltung – Teil 1: Allgemeines
- ISO DIN 15489-2: Information und Dokumentation Schriftgutverwaltung – Teil 2: Richtlinien

Die Zielsetzung der Norm besteht darin, für die Verwaltung und Aufbewahrung von Unterlagen – unabhängig von ihrer physischen Beschaffenheit und der logischen Struktur – einen Rahmen zu schaffen. Im Mittelpunkt steht dabei der Bereich der „lebenden“ Dokumente, die in den Prozessen einer Organisation noch eine aktive Rolle spielen.⁵ Die Norm dient als Qualitätsstandard auch im internationalen Wirtschaftsumfeld. Allerdings gibt es noch keine auf ISO 15489 basierende Zertifizierung.

Die Norm umfasst elf Abschnitte:⁶

Nr.	Inhalt
1 und 2	Anwendungsbereich und Verweis auf andere ISO-Normen
3	Beinhaltet eine Liste mit Begriffsdefinitionen. Vor allem wird auf das terminologische Problem verwiesen, das daraus resultiert, dass viele englische Begriffe keine eindeutige Übersetzung in andere Sprachen zuließen oder ein anderer Kontext besteht.
4	Hebt den Nutzen und Vorteile der Norm hervor.
5	Weist auf das Regelumfeld hin, das bei der Schriftguterfassung zu beachten ist, z. B. Gesetze, Normen etc.
6	Greift Grundsätze, Zielvorgaben und Verantwortlichkeiten auf.
7	Umreißt die Anforderungen an die Schriftgutverwaltung.
8	Erörtert die erforderlichen Funktionalitäten von Schriftgutverwaltungssystemen. Hier werden auch Bedingungen genannt, die bei der Ablösung eines Systems durch ein neues Schriftgutverwaltungssystem beachtet werden müssen.
9	Sagt u. a. etwas über die Aufbewahrung, über den Prozess und die Steuerung aus. Unter Punkt 9.5.2 wird das Wort „Aktenplan“ erwähnt. Dieser Abschnitt ist besonders wichtig, da er die Themen Medienbruch und Hauptmerkmal von Dokumenten behandelt und u. a. auf die Benennung von Schriftgut eingeht. So heißt es in Abschnitt 9.5.1 b) „dass eine Benennung von Schriftgut dauerhaft nach einheitlichen Kriterien erfolgt.“ ⁷
10	Befasst sich mit der regelmäßigen Überwachung und Überprüfung der Abläufe – siehe „Ablage als Prozess“.
11	Betont die Aus- und Fortbildung für das Personal.

Abbildung 1.1: Gliederung der DIN ISO 15489

⁵ Die Unterlagen in Archiven sind dort nicht berücksichtigt, ebenso wenig wie in diesem Buch. Unter „Schriftgutverwaltung“ wird hier nur das „Vorfeld“ des Archivwesens i. S. v. „Langzeitaufbewahrung“ verstanden.

⁶ [DIN ISO 15489-1]; vgl. auch [Wettengel 2002].

⁷ Vgl. [DIN ISO 15489-1], Abschnitt 9.5.1 b).

1.2 Die Wertigkeitsstufen

Die Verantwortlichen sollten kritisch prüfen, welche Informationen tatsächlich in die Ablage gehören. Denn es wird viel zu viel abgelegt. Man kann Dokumente im Allgemeinen in vier Aktualitätsstufen einteilen:

Wertigkeitsstufe	Dokumenten-Beispiele	Anweisung
Tageswert	<ul style="list-style-type: none"> – Rundschreiben – Aktenvermerke – Kopien von Protokollen – Einladungen 	nach Interesse aufbewahren; Vernichtungsdatum intern festlegen
Prüfwert	<ul style="list-style-type: none"> – Anfragen/Angebote ohne Auftragsfolge – Bewerbungen 	nach Interesse aufbewahren; Vernichtungsdatum intern festlegen
Gesetzeswert	<ul style="list-style-type: none"> – Geschäftsberichte – Rechnungen und Belege – Arbeitsverträge 	Mindestens 6 – 10 Jahre oder andere gesetzliche Aufbewahrungsfristen
Archivwert	<ul style="list-style-type: none"> – Firmengeschichtliche Daten – Pläne – notarielle Urkunden 	Immer aufbewahren

Abbildung 1.2: Wertigkeitsstufen von Dokumenten

Das heißt, einige Dinge müssen gar nicht abgelegt werden (Tageswert) oder nur vorübergehend (Prüfwert). Hier sollte man auch den Mut haben, sich von Ballast zu befreien.

Die dritte Aktualitätsstufe schreibt vor (Gesetzeswert), wie lange Dokumente aufzubewahren sind und die vierte Stufe, der Dauerwert, verlangt, unbefristet aufzubewahren.

1.3 Aufbewahrungsfristen

Das Handelsrecht, § 257 „Aufbewahrung von Unterlagen und Aufbewahrungsfristen“, regelt, wer zum Führen von Büchern und Aufzeichnungen verpflichtet ist.

Das Steuerrecht, §§ 145 – 147 der Abgabenordnung, regelt „Allgemeine Anforderungen an die Buchführung und Aufzeichnungspflicht, Ordnungsvorschriften für die Buchführung, Aufzeichnung und Ordnungsvorschriften für die Aufbewahrung.“

Speziell geregelt ist in § 14b die Aufbewahrung von Rechnungen. Hier ist auf die „doppelte Buchführung“ ausdrücklich hingewiesen.

Auch Privatleute haben seit dem 31.07.2004 eine zweijährige Aufbewahrungspflicht zu beachten. Sie bezieht sich auf Rechnungen, Zahlungsbelege oder andere beweiskräftige Unterlagen, die Privatpersonen im Zusammenhang mit Leistungen an einem Grundstück erhalten.⁸

Die Aufbewahrungsfristen gelten nur für steuer- und bilanzrelevante Unterlagen. Die Aufbewahrungsfrist beginnt am 01.01. eines neuen Kalenderjahres und endet zum 31.12. eines Kalenderjahres. Selbst wenn eine Aufbewahrungsfrist abgelaufen ist, dürfen die betreffenden Unterlagen dann nicht vernichtet werden, wenn sie

- für eine begonnene Außenprüfung
- für eine vorläufige Steuerfestsetzung
- für laufende steuerstraf- oder bußgeldrechtliche Ermittlungen
- für ein schwebendes oder ein zu erwartendes Rechtsbehelfsverfahren oder
- zur Begründung der steuerlichen Anträge

benötigt werden.⁹ Wenn die Steuerfestsetzung z. B. für 2007 erst im Jahr 2009 erfolgt ist, beginnen für die Belege aus 2007 die Aufbewahrungsfristen erst mit dem Jahr 2009 zu laufen. Achten Sie auch besonders auf Verträge. Originalverträge dienen immer als „Basis“, auch wenn später ergänzende Vereinbarungen getroffen wurden. Entsprechend kann sich die Aufbewahrungsfrist des „Ausgangsvertrages“ verlängern.

Die Abbildung 1.3 zeigt Beispiele für Unterlagen, die Sie ab 1. Januar 2010 vernichten können. Unterlagen, die keinen gesetzlichen Aufbewahrungsfristen unterliegen, bewahren Sie so lange auf, wie es sinnvoll für Sie und Ihr Unternehmen erscheint. Aber diese Aufbewahrungszeit sollten Sie auch definieren.

⁸ [IHK Stuttgart 2007].

⁹ Vgl. BMF-Schreiben vom 25. Oktober 1977, nach [IHK Stuttgart 2007].

Beleg-/ Unterlagenart	aus dem Jahr ... und früher	Aufbewahrungsfrist
Angebote, die zum Auftrag führten	2002	6 Jahre
Ausgangsrechnungen	1998	10 Jahre
Auszahlungsbelege	1998	10 Jahre
Bewirtungsunterlagen	1998	10 Jahre
Betriebsabrechnungsbögen	2002	6 Jahre
Bilanzen	1998	10 Jahre
Bruttolohnlisten	2002	6 Jahre
Darlehensverträge	1998	10 Jahre
Eingangsrechnungen	1998	10 Jahre
Geschäftsbriefe	2002	6 Jahre
Gesellschaftsverträge	1998	10 Jahre
Inventare	1998	10 Jahre

Abbildung 1.3: Beispiele für Aufbewahrungsfristen

1.4 Wo muss aufbewahrt werden?

§ 146 Abs. 2 AO schreibt vor, dass aufbewahrungspflichtiges Schriftgut grundsätzlich in Deutschland aufzubewahren ist. Das Handelsgesetz schreibt keinen bestimmten Ort vor.¹⁰ Die Unterlagen müssen jedoch in einer angemessenen Zeit vorgelegt werden.

Im Inland ansässige Unternehmen müssen beachten, dass alle Rechnungen im Inland aufzubewahren sind. Handelt es sich allerdings um eine elektronische Aufbewahrung, die eine vollständige Fernabfrage der betreffenden Daten gewährleistet, darf der Unternehmer die Rechnungen auch im übrigen Gemeinschaftsgebiet aufbewahren. Es ist jedoch dem Finanzamt mitzuteilen, wenn die Rechnungen nicht im Inland aufbewahrt werden.¹¹

Das Schriftgut muss schnell und richtig abgelegt werden sowie schnell und leicht zu entnehmen sein. Der Standort der Ablage ist abhängig von der Wertigkeit, der Zugriffshäufigkeit und der Abgrenzung der Arbeitsbereiche der Sachbearbeiter.

¹⁰ Vgl. § 239 Abs. 4 HGB.

¹¹ [IHK Stuttgart 2007].

Folgende Zugriffsmöglichkeiten sind üblich:

- die Arbeitsplatzablage
- die Bereichs- und Abteilungsablage
- die Zentralablage
- die elektronische Verwaltung von Akten (DMS)
- die Altablage (Archiv)

1.5 In welcher Form muss aufbewahrt werden?

Für die Aufbewahrung sind gesetzlich folgende Formen vorgeschrieben bzw. zugelassen:

- Jahresabschlüsse, Eröffnungsbilanzen und Unterlagen, die einer mit Mitteln der Datenverarbeitung abgegebenen Zollanmeldung beizufügen sind, sofern die Zollbehörden auf ihre Vorlage verzichten oder sie nach erfolgter Vorlage zurückgegeben haben, sind im Original aufzubewahren. In Abweichung von den gesetzlichen Vorgaben verlangt die Finanzverwaltung allerdings in Bezug auf die letztgenannten Unterlagen inzwischen keine Aufbewahrung im Original mehr.¹²

Beachte: Ausführbelege, bei denen die Originale mit Dienststempelabdrucken versehen sind, bei denen die Stempelfarben Pigmentierungen enthalten, sind im Original aufzubewahren.

- Handels- und Geschäftsbriefe und Buchungsbelege sind so aufzubewahren, dass ihre Wiedergabe bildlich mit dem Original übereinstimmt.
- Bei allen anderen aufbewahrungspflichtigen Unterlagen ist die inhaltliche Wiedergabe ausreichend.

1.6 Was bedeutet GDPdU?

GDPdU ist die Abkürzung für „Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen“. Grundlage ist eine Gesetzesnovelle der Abgabenordnung (AO), die seit 2002 in Kraft ist.

¹² Vgl. Verfügung des Bundesfinanzministeriums vom 8. März 2004.

Danach sind Sie verpflichtet, ursprünglich erstellte digitale Unterlagen nach § 146 Abs. 5 AO auf maschinell verwertbaren Datenträgern zu archivieren. Sie dürfen die Daten nicht ausschließlich in ausgedruckter Form oder auf Mikrofilm aufbewahren. Das heißt: Was Sie elektronisch erstellt und bearbeitet haben, müssen Sie auch elektronisch revisionssicher¹³ archivieren.

Die Finanzbehörde ist berechtigt, im Rahmen einer Außenprüfung Einsicht in elektronisch gespeicherte Daten zu nehmen und das Datenverarbeitungssystem zur Prüfung dieser Unterlagen zu nutzen.¹⁴ Um der Finanzbehörde dies zu ermöglichen, muss der Steuerpflichtige die steuerlich relevante E-Mail-Kommunikation elektronisch archivieren und sicherstellen, dass die Dokumente während der Aufbewahrungsfrist maschinell ausgewertet werden können.¹⁵

Beispiel

Ein Betriebsprüfer bekommt den Auftrag ein Unternehmen zu prüfen. Für bestimmte Prüfungsfelder und Prüfungszeiträume beschließt der Betriebsprüfer, die Daten unter Zuhilfenahme von Prüfungssoftware zu analysieren. Entsprechend gibt der Betriebsprüfer dem Unternehmen die Prüfung an sich und die Prüfungsschwerpunkte bekannt.

Bei der Prüfung erhält der Betriebsprüfer vom Unternehmen oder dessen Steuerberater Datenträger (i. d. R. eine oder mehrere CD-ROMs). Auf diesen sind steuerrelevante Daten und beschreibende Daten enthalten, um die Daten ohne weitere Erklärungen einzulesen.¹⁶

Die GDPdU stützt sich auf folgende gesetzliche Grundlagen:

Änderungen der Abgabeordnung durch das Steuersenkungsgesetz vom 23. Oktober 2000, BMF-Schreiben vom 16. Juli 2001: GDPdU:

- Änderungen in § 1146 Abs. 5 S. 2 und 3 AO
- Änderungen in § 147 Abs. 2, 5 und 6 AO
- Änderungen in § 200 Abs. 1 AO

Anzuwenden ab 1.1.2002 (Art. 97 § 19 EGAO).

¹³ Der Begriff „revisionssichere Archivierung“ stellt *keine* gesetzliche Anforderung der GDPdU dar. Die GDPdU fordert lediglich die Nachvollziehbarkeit der Vorgänge, wie bei den Papierbelegen auch. Die sogenannte „Revisionssicherheit“ fordert *darüber hinaus* die Belegverwaltung *mittels einer Datenbank*. Es handelt sich um einen vom VOL, der Interessensvereinigung der DMS-Software-Hersteller, geschaffenen Begriff. Er geht über die gesetzlichen Anforderungen weit hinaus, stellt aber ein gutes Verkaufsargument gegenüber Kunden dar.

¹⁴ Vgl. § 147 Abs. 6 AO.

¹⁵ Vgl. [BMF 1995], [BMF 2001], [BMF 2003].

¹⁶ Vgl. GDPdU-Erläuterungen in www.gdpdu-portal.com.

1.7 Ordnungsgemäße Archivierung von E-Mail-Kommunikation

Originär digitale Unterlagen sind die im Datenverarbeitungssystem erzeugten Daten und die in das Datenverarbeitungssystem in elektronischer Form eingehenden Daten. Im elektronischen Geschäftsverkehr ist es die E-Mail-Kommunikation einschließlich Anhang.¹⁷

E-Mail-Kommunikation mit steuerlich relevantem Inhalt muss damit während der gesamten gesetzlichen Aufbewahrungsfrist elektronisch archiviert werden. Eine alleinige Aufzeichnung auf Mikrofilm oder Papier reicht nicht mehr aus. § 147 Abs. 2 AO ist bewusst so gefasst worden, dass keine bestimmten Speichermedien vorgeschrieben sind. Zulässig und damit ordnungsmäßig im Sinne der handelsrechtlichen Aufbewahrungsvorschriften sind alle Speichermedien: die CD-Rom, die nicht wieder beschreibbare Platte, die wieder beschreibbare Platte und das Speicherband.¹⁸

Auf jeden Fall gelten für E-Mails und andere elektronische Dokumente die gleichen Aufbewahrungsfristen wie für postalische Geschäftskorrespondenz. Per Mail empfangene Rechnungen und Buchungsunterlagen erfordern auch eine Aufbewahrung von zehn Jahren.

1.8 Grundlegende Anforderungen der DIN 15489-1

Die DIN ISO 15489 sagt in Punkt 9.6 zwar etwas zum Thema „Aufbewahrung und Handhabung.“ Dies bezieht sich aber auf Lagerungsbedingungen und Verfahren zur Handhabung im Allgemeinen. Die DIN ISO 15489 sagt also nichts zu Aufbewahrungsfristen, sondern beschränkt sich darauf, auf die gesetzlichen Regelungen des jeweiligen Landes zu verweisen. Insofern sind diese Vorschriften indirekt in die Norm integriert.

Die Norm 15489-1 trifft aber explizite Aussagen darüber, welchen Anforderungen das Schriftgut unter Qualitätsgesichtspunkten gerecht werden muss. Damit Schriftgut zutreffend wiedergibt, was mitgeteilt oder entschieden wurde oder welche Maßnahmen getroffen wurden, sollte es nach der Norm Metadaten enthalten oder mit ihnen durch Verweise dauerhaft verknüpft sein.¹⁹ Diese Metadaten sollen den Kontext des Geschäftsprozesses, in dem das Schriftgut erstellt, entgegengenommen und genutzt wurde, dokumentieren. Die Struktur des

¹⁷ Vgl. Abschnitt III.1 Satz 2 GDPdU.

¹⁸ Vgl. GDPdU-Erläuterungen in www.gdpdu-portal.com.

¹⁹ Unter Metadaten versteht man Daten, die Informationen *über* Dokumente enthalten. Beispiel: „Das Dokument 0816 wurde am 01.10.2007 erstellt.“ Metadaten können im Dokument selbst enthalten sein (z. B. im Briefkopf) oder getrennt davon (z. B. in einer Datenbank). Weitere Informationen zum Thema in Kapitel 3: „Merkmale von Dokumenten“.

Schriftguts, insbesondere die Beziehungen zwischen den Bestandteilen, sollen unverändert bleiben (Ziff. 7.2.1).

Das Schriftgut muss folgende Anforderungen erfüllen:

Authentizität	es muss das sein, was es vorgibt; der Bearbeiter muss identifizierbar sein.
Zuverlässigkeit	es muss die nachgewiesenen Aktivitäten glaubwürdig, vollständig und genau wiedergeben
Integrität	es muss vollständig und unverändert bleiben.
Benutzbarkeit	es muss nachgewiesen, wieder aufgefunden, dargestellt und verstanden werden können, damit es benutzbar bleibt.

Schriftgutverwaltung wird als integraler Bestandteil der Geschäftsprozesse und der Kernaufgaben definiert. „Die Schriftgutverwaltung wird damit aus ihrem bereichsspezifischen Nischendasein herausgehoben und in die Welt gesetzt: Archive, Schriftgutverwaltungen und Büroorganisationen bilden somit keine isolierten Inseln, sondern Teile eines globalen Netzwerkes.“²⁰ Ablage und Dokumentenmanagement wird Teil des Qualitätsmanagements.

Zusammenfassung

Die Gründe für die Aufbewahrung von Dokumenten sind unterschiedlicher Natur: es gibt betriebliche Notwendigkeiten, gesetzliche Vorschriften und Qualitätsforderungen.

Die Gliederung der Dokumente nach Wertigkeitsstufen erleichtert die Unterscheidung zwischen aufzubewahrenden und auszusondernden Unterlagen.

Gesetzliche Vorschriften gelten in Deutschland für Aufbewahrungsfristen, Aufbewahrungsorte und Aufbewahrungsformen von Dokumenten. Der Gesetzgeber hat den technischen Wandel aufgenommen und dies in der GDPdU formuliert.

Die Norm 15489-1 stellt die Bedeutung der Schriftgutverwaltung für die Geschäftsprozesse unter Qualitätsgesichtspunkten heraus. Schlüsselbegriffe sind hier die Authentizität, Zuverlässigkeit, Integrität und Benutzbarkeit von Dokumenten.

²⁰ Vgl. [Wettengel 2002].