

Das Ordnungssystem von der Entstehung bis zur Ablösung

docuteam

Das Ordnungssystem ist ein zentrales Element des Umgangs mit Geschäftsunterlagen. docuteam gibt in diesem Dokument allen Interessierten Grundlagenwissen dazu weiter.

Ausgangslage

Die häufig anzutreffende Alltagssituation

Die Menge an Informationen im Arbeitsalltag nimmt stetig zu, wobei diese auf ganz verschiedene Art vorliegen: Als Korrespondenz, Textdokumente, Präsentationen, Pläne, Bilder etc. Dabei ist das "papierlose Büro" noch längst nicht Wirklichkeit - Hängeregister und Bundesordner sind noch fast überall anzutreffen. Die elektronischen Daten wiederum sind im Mailsystem, in der Dateiablage, in Datenbanken oder Fachapplikationen abgelegt. Diese Aufteilung auf mehrere Systeme erschwert die Bewirtschaftung von Geschäftsunterlagen. Als Folge wird die Suche nach Informationen immer arbeitsintensiver. Die relevanten Daten sind dabei nur schwierig zu finden, da die Unterlagen oft an mehreren Orten sowie in verschiedensten Kopien und Versionen existieren. Es fehlt häufig die Übersicht. Um sich schnell ein zuverlässiges Gesamtbild von einem Projekt oder Geschäftsprozess zu machen, ist es unerlässlich, dass die dazugehörigen Dokumente und Informationen logisch gekennzeichnet und abgelegt sind sowie miteinander in Beziehung stehen. Ein Ordnungssystem ermöglicht genau dies. Begleitet von entsprechenden Regeln, bildet ein Ordnungssystem das zentrale Managementinstrument zur Erfassung und Steuerung von Geschäftsunterlagen.

Das Strukturieren von Unterlagen hat Geschichte

In den Kanzleien der eidgenössischen Orte gab es schon seit Jahrhunderten Registraturen. Die Begriffe «Registratorplan» und «Aktenplan» sind heute noch in Gebrauch. Moderner ist aber der weniger an Papierunterlagen erinnernde Begriff «Ordnungssystem». (« Archivplan» hingegen ist keine gute Bezeichnung – es geht um die Strukturierung von Unterlagen während aller Lebensphasen, nicht um Archivierung allein.)

Mitte des 20. Jahrhunderts hatte der Büromaterialhersteller Guhl und Scheibler Erfolg mit seinen Registraturen. Ab den 1960er-Jahren entwickelte Hubert Bögli (später Indivikar) ein eigenes System. Beide Registraturen sind bei Gemeinden teilweise heute noch in Gebrauch. Als thematisch-alphabetische Strukturen sind sie heute veraltet. Auch wurden Versuche gemacht, nach dem Kontenplan abzulegen, etwa gemäss dem 1977 veröffentlichten Harmonisierten Rechnungsmodell für Gemeinden (seit 2009 HRM 2). Ohne Anpassungen führte dies nicht zu überzeugenden Lösungen, unter anderem weil man mit einer Buchhaltung andere Zusammenhänge herstellen will als mit einer Aktenablage. Heute hat sich die Überzeugung durchgesetzt, dass Unterlagen aufgaben- oder noch besser prozessorientiert zu strukturieren sind. Die Aufgaben können klar benannt werden und sind stabiler als die Organisation.

Der Nutzen eines Ordnungssystems

Das Arbeiten mit einem Ordnungssystem bietet zahlreiche Vorteile:

- **Zentrale Ablage:** Das Ordnungssystem schafft ein gemeinsames Verständnis für die Ablage von Geschäftsunterlagen, was zum Beispiel Teamarbeit und Stellvertretungen wesentlich erleichtert.
- **Zielgerichtete Suche:** Durch ihre hierarchische und logische Struktur sind Ordnungssysteme intuitiv verständlich und somit Volltextsuchen und Stichwortablagen überlegen.
- **Dossierbildung:** Das Ordnungssystem bildet die Basis, um Unterlagen in einem Dossier zusammenzuführen und diese Geschäfte dann einer Ordnungssystemposition zuzuordnen.
- **Kontextbildung:** Durch die Struktur des Ordnungssystems ist die Wahrung des Entstehungs- und Verwendungszusammenhang von Unterlagen gewährleistet.
- **Nachvollziehbarkeit:** Die Geschäftstätigkeit ist klar dokumentiert und wird somit nachvollziehbar.

Wissensmanagement im Ordnungssystem

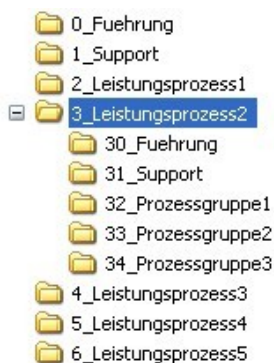
In einem Ordnungssystem können auch die Voraussetzungen für eine systematische Sammlung von Wissensdokumenten geschaffen werden. Dies kann zum Beispiel unter einer Position „Fachwissen Dritter“ geschehen. Diese Position dient der Sammlung von Fachwissen, das nicht aus eigener Quelle stammt. Es kann sich um Fachliteratur handeln, aber auch um Unterlagen anderer Organisationen, die für die eigene Aufgabenerledigung musterhaft oder inspirierend sein können.

Entstehung

Die Struktur und Gliederungstiefe

Das Ordnungssystem bildet sämtliche Geschäftsaktivitäten ab und stellt so die Grundlage für die physische und digitale Ablage aller anfallenden Geschäftsunterlagen dar. Das heisst, sowohl digitale Unterlagen als auch Papier werden nach der Struktur des Ordnungssystems abgelegt. Lediglich die Daten in Fachapplikationen werden in der Regel parallel zum Ordnungssystem weitergeführt.

Gut funktionierende und langfristig verwendbare Ordnungssysteme sind aufgaben- und prozessorientiert aufgebaut. Ein organisationsbezogener Aufbau ist weniger geeignet, da sich die Organisationsstruktur schneller ändert als die auszuführenden Aufgaben. Empfohlen wird eine Strukturierung auf der obersten Ebene nach Führungs-, Support- und Leistungsprozessen:



In der Praxis hat sich bei der Gliederung von Ordnungssystemen zudem die freie Zehnergliederung bewährt. Dabei stehen auf der obersten Ebene des Ordnungssystems maximal 10 Positionen (0-9) zur Verfügung. Jeder dieser Positionen darf ihrerseits wieder höchstens zehn Unterpositionen haben.

Die sogenannte Rubrik (die hierarchisch tiefste Ordnungssystemposition) entspricht idealerweise jeweils einem Prozess. Da jeder Prozess durch einen Anfang und ein Ende definiert werden kann, kann auch das jeweilige Dossier nach Prozessende bzw. Erledigung der Aufgabe abgeschlossen werden.

Die Tiefe des Ordnungssystems hängt von der Menge der anfallenden Unterlagen, der Art der Geschäfte (Dossierart: Geschäfts- oder Seriendossier), den Zugriffsrechten und der Frage ab, wie die Informationen später zur Verfügung stehen sollen. Empfohlen werden in der Regel drei bis vier Ebenen.

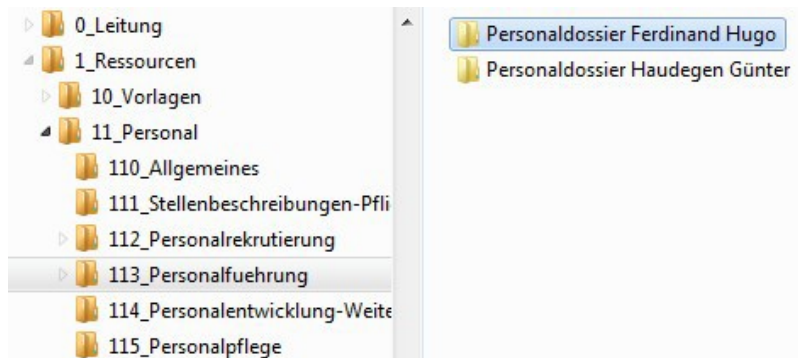
Bei zu flachen Ordnungssystemen, besteht die Gefahr von zu grossen Dossiers. Dies macht es schwierig, die zu einem Geschäft gehörenden Unterlagen effizient zusammenzustellen. Auch die Vergabe von Metadaten und damit die Dossierbewirtschaftung und Ablieferung wird erschwert. z.B. wenn sehr grosse Dossiers Unterlagen mit unterschiedlichen Aufbewahrungspflichten umfassen. Zu tief strukturierte Ordnungssysteme beeinträchtigen die Übersichtlichkeit und erschweren die Zuordnung von Unterlagen zum richtigen Dossier.

Die Grenze Ordnungssystem/Dossiers

Das Ordnungssystem selbst benennt keine Geschäftsfälle, sondern bildet nur eine Struktur für die Ablage von Dossiers. Es stellt somit den statischen Teil der Ablage dar, d.h. seine Struktur sollte möglichst stabil bleiben. Dossiers hingegen bilden den dynamischen Teil der Ablage: laufend entstehen neue, laufend werden welche abgeschlossen. Die folgenden Beispiele sollen die Unterscheidung von Rubriken (Rub) und Dossiers veranschaulichen:

- Personalführung (Rub): Personaldossier xy (Dossier)
- Anlässe (Rub): Weihnachtsessen (Dossier)
- Geräte (Rub): Drucker xy (Dossier)
- Katastrophen (Rub): Erdbeben 2009 (Dossier)
- Kantonsstrassen (Rub): Strasse xy (Dossier)

docuteam colours ermöglicht es, bestimmte Ordner im Dateisystem einzufärben, damit sich das statische Ordnungssystem farblich von der dynamischen Ebene der Dossiers unterscheidet.



Standardpositionen Führung und Support

Es gibt Unterstrukturen in einem Ordnungssystem, die sich bis zu einem gewissen Grad vereinheitlichen lassen. Es fallen zum Beispiel in jeder Organisation – ungeachtet von deren Grösse und Aufgabengebiet – Führungs- und Supportaufgaben an, welche die Grundlage bilden, um die jeweiligen Leistungsprozesse ausführen zu können.

Unter Führung wird die Planung und Steuerung einer Organisation verstanden. Mögliche Ordnungssystempositionen unter dem Führungsprozess sind: Strategie, Planung, Organisation, Prozessbeschreibungen, Steuerung, Qualität, Kommunikation, Netzwerk.

Unter Support wird das Bereitstellen von finanziellen und personellen Mitteln sowie weiteren Ressourcen verstanden, die notwendig sind, um arbeiten zu können. Hierunter fallen zum Beispiel folgende Positionen: Finanzen, Personal, Infrastruktur, Informatik, Fachwissen.

Die Metadaten

Das Ordnungssystem bildet nicht nur die Struktur, es enthält auch alle Informationen, die für einen professionellen Umgang mit Unterlagen erforderlich sind: Pro Rubrik werden zum Beispiel Zugriffsrechte, Vertraulichkeit, Aufbewahrungsfristen, die Archivwürdigkeit oder andere Metadaten hinterlegt. Während die Metadaten in einem ERMS eine aktive Steuerungs- und Kontrollfunktion übernehmen, können sie im Dateisystem technisch nicht durchgesetzt werden. Menschliche Fehler werden nur erkannt und Aufbewahrungsfristen nur vollzogen, wenn eine zuständige Person kontrolliert und handelt.

Die gemeinsame Erarbeitung

Ein Ordnungssystem (inkl. Metadaten) kann auf verschiedene Arten erarbeitet werden. Die Erarbeitung des Ordnungssystems kann mit einfachen Hilfsmitteln erfolgen, beispielsweise in einer Excel-Tabelle (vgl. OS-Template von docuteam).

Till AG		24.10.2013																							
	1. Ebene	2. Ebene	3. Ebene	4. Ebene	5. Ebene	6. Ebene	Dossier	Bemerkungen	Status	Dosiertyp	Federführung	Klassifizierung	Personendaten	besondere Personendaten	Öffentlichkeitsstatus	Format	Aufbewahrungsfrist (digital)	Archivwürdigkeit (digital)	Aufbewahrungsfrist (Papier)	Archivwürdigkeit (Papier)	Zugriff r/w	Zugriff r			
0	0	Leitung																							
00	0	Geschäftsführung										intern	ja	ja	öffentlich	gemischt	10	prüfen	10	prüfen					
001	1	Grundlagen										vertraulich	nein	nein	öffentlich	digital	10	prüfen	10	prüfen					
002	2	Vorgesetzte Stellen										öffentlich	nein	nein	öffentlich	digital	10	prüfen	10	prüfen					
003	3	Strategie und Planung											nein	nein	öffentlich	Papier	10	ja	10	ja					
004	4	Personalführung und Controlling											ja	ja	öffentlich	gemischt	10	ja	10	ja					
005	5	Aufsicht und Beschwerden											nein	nein	öffentlich	gemischt	10	ja	10	ja					
006	6	Projekte											nein	nein	öffentlich	gemischt	10	prüfen	10	prüfen					
007	7	Vernetzung											nein	nein	öffentlich	gemischt	10	prüfen	10	prüfen					
007-0	0	Grundlagen											nein	nein	öffentlich	gemischt	10	prüfen	10	prüfen					
007-1	1	Vertretung in Gremien											nein	nein	öffentlich	gemischt	10	prüfen	10	prüfen					
008	8	Berichterstattung											nein	nein	öffentlich	gemischt	10	prüfen	10	prüfen					
008-0	0	Grundlagen											nein	nein	öffentlich	Papier	10	prüfen	10	prüfen					
008-1	1	Jahresberichte											nein	nein	öffentlich	gemischt	25	ja	25	ja					
008-2	2	Jahresrechnungen											nein	nein	öffentlich	gemischt	25	prüfen	25	prüfen					
009	9	Qualitätssicherung											nein	nein	öffentlich	gemischt	10	prüfen	10	prüfen					

Wichtig bei der Erarbeitung ist vor allem die Zusammenarbeit mit den zukünftigen Nutzern des Ordnungssystems. Sie müssen sich in der Struktur sowie in der Benennung der verschiedenen Positionen wiedererkennen. Eine gemeinsame Erstellung des Ordnungssystems führt einerseits zu einem qualitativ bestmöglichen Ergebnis (Zusammenbringen von fachlichem und theoretischem Know-how) und erhöht andererseits die Akzeptanz bei den Nutzern.

Nutzung, Pflege

Die Einführung

Gerade bei grösseren Organisationen ist auch eine gestaffelte Einführung einer neuen Ablagestruktur möglich. Auf diese Weise können einzelnen Organisationseinheiten als Pilotgruppen fungieren, bei denen wertvolle Erfahrungen mit dem Ordnungssystem gesammelt werden können, auf welche dann vor dem Roll-out in der gesamten Organisation zurückgegriffen werden kann.

Vor der Einführung sollte das Ordnungssystem allen Mitarbeitenden vorgestellt werden. Wichtig ist dabei auch, die Nutzung der neuen Ablagestruktur anhand von praktischen Beispielen zu veranschaulichen. Die Einführung eines Ordnungssystems ist nur dann erfolgreich, wenn alle involvierten Mitarbeitenden aller Funktionsstufen umfassend in dessen Funktionsweise eingeführt werden.

Die Migration

Die Umstellung von der alten auf die neue Ablage sollte nicht von einem Tag auf den anderen erfolgen, sondern sich über einen gewissen Zeitraum erstrecken. Dabei lassen sich folgende Phasen unterscheiden:

- **Vorarbeiten:** Vor der Umstellung auf die neue Ablage können wichtige Vorarbeiten für die Migration geleistet werden. Nicht mehr benötigte Dateien werden gelöscht, häufig gebrauchte Dateien bei Bedarf umbenannt, einzelne Dokumente zu Dossiers zusammengefasst sowie abgeschlossene Geschäfte bereinigt.
- **Arbeiten auf der neuen Ablage:** Die neuen noch leeren Ordnerstrukturen stehen nun zur Verfügung und es wird nur noch auf diesen gearbeitet. Die alten Dateiablagen sind zwar weiterhin vorhanden, es dürfen aber keine neuen Unterlagen mehr darin abgelegt werden, d.h. es gibt nur noch Lese- aber keine Schreibrechte mehr. In dieser Phase werden alle aktiven/laufenden Dateien von der alten Dateiablage in die neue Ordnerstruktur verschoben. Auch die Papierunterlagen werden nach der neuen Struktur abgelegt und beschriftet.
- **Abschalten der alten Ablage:** Nach einer gewissen Zeit wird die alte Ablage gelöscht. Zu diesem Zeitpunkt müssen alle relevanten Daten entweder auf die laufende Ablage verschoben worden bzw. archiviert worden sein.

Der Betrieb

Damit das Ordnungssystem im täglichen Gebrauch korrekt genutzt wird und über längere Zeit gut funktioniert, ist eine verantwortliche Person zu definieren, welche für die Pflege des Ordnungssystems zuständig ist und dieses zentral verwaltet. In den Verantwortungsbereich dieser Person fällt es zum Beispiel, kleinere Anpassungen am Ordnungssystem vorzunehmen. Wenn etwa kein Ablageort für gewisse Geschäfte gefunden wird, muss durch die verantwortliche Person geklärt werden, ob eine neue Ordnungssystemposition anzulegen ist. Dies ist in der Regel dann der Fall, wenn eine Organisation neue Aufgaben übernimmt. Weiter ist es wichtig, eine Ansprechperson für Fragen und Probleme im Umgang mit dem Ordnungssystem zu haben. Zentral für einen zufriedenstellenden Betrieb des Ordnungssystems ist auch, dass neue Mitarbeitende in die Ablagestruktur und die Funktionsweisen des Ordnungssystems eingeführt werden.

Wird das Ordnungssystem im Dateisystem geführt, so ergeben sich Risiken, dass Unterlagen oder Dossiers unsachgemäss verschoben oder sogar gelöscht werden. Gleichzeitig gibt es (fast) keine Einschränkungen was Ablageort und Benennung von Unterlagen anbelangt. Diese Risiken können einerseits mit Richtlinien und Weisungen minimiert werden, und andererseits dadurch, dass die Struktur periodisch überprüft wird. Die verantwortliche Person definiert hierzu verschiedene Prüffragen. Mittels Stichprobenprüfungen oder statistischen Auswertungen wird dann geschaut, ob der Umgang mit Geschäftsunterlagen korrekt erfolgt.

Ablösung

Generationenwechsel

Wie oben bereits erwähnt, erlaubt es ein Ordnungssystem, kleinere Anpassungen/Erweiterung vorzunehmen. Sind jedoch fundamentale Änderungen notwendig, ist es sinnvoll die alte Struktur durch eine neue zu ersetzen. Ein solcher Generationenwechsel wird zum Beispiel dann vollzogen, wenn eine Organisation mehrere neue Aufgaben übernimmt oder bestehende abgibt. Dabei wird die alte Struktur archiviert und die laufenden Geschäfte werden auf die neue Struktur migriert.

Fazit

Mit der Einführung eines Ordnungssystems kann der Umgang mit Geschäftsunterlagen wesentlich verbessert werden. Begleitet von den entsprechenden Regeln, bildet es das zentrale Managementinstrument, um Unterlagen während allen Lebensphasen im Griff zu haben.