

Ordnungssysteme im Records Management

Masterarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades Master of Arts
im Studiengang Informationswissenschaften

vorgelegt von

Anne Laure Barbara Petit
Matrikelnummer: 9554

Erstgutachterin: Prof. Dr. Angela Schreyer

Zweitgutachter: Prof. Dr. Wolfgang Schulz

Eingereicht am 11.08.2014

Inhalt

1. Einleitung	5
2. Allgemeine Begriffsklärungen.....	6
2.1. Schriftgutverwaltung und Records Management.....	6
2.2. Die Informationsobjekte: Dokumente – Records – Vorgänge – Akten.....	9
2.2.1. Das Dokument – Der Record	9
2.2.2. Der Vorgang	10
2.2.3. Die Akte.....	11
2.3. Zusammenfassung.....	14
3. Grundlagen der Ordnungstheorie.....	16
3.1. Die Begriffe Ordnung, System und Struktur	16
3.2. Der Begriff Ordnungssystem	16
3.3. Klassenbildung als Voraussetzung der Ordnung.....	17
3.3.1. Begriffsklärung.....	17
3.3.2. Kulturelle, individuelle und institutionelle Klassen	18
3.3.3. Ordnungsmerkmale	19
4. Zentrale Ordnungssysteme im Informationssektor	20
4.1. Klassifikationen	20
4.1.1. Begriffsklärung.....	20
4.1.2. Die strukturelle Logik von Klassifikationen	21
4.1.3. Klassifikation vs. Klassenbildung – Zusammenfassung	23
4.2. Aktenpläne und Aktenverzeichnisse.....	23
4.3. Taxonomien.....	24
4.4. Kontrollierte Vokabulare	25
4.5. Ontologien	25
4.6. Folksonomies	26
4.7. Zusammenfassung.....	28
5. Die Bedeutung der Ordnung im Records Management.....	29

5.1. Die Positionierung des Records Management innerhalb des Informationssektors in Bezug auf die Ordnungssysteme	29
5.2. Die unterschiedlichen Ebenen der Ordnung.....	30
5.2.1. Der Aktenplan als Ordnungselement.....	30
5.2.2. Aktenbildung als Ordnungselement.....	36
5.2.3. Metadaten als Ordnungselemente.....	38
6. Anforderungen an Ordnungssysteme im Kontext der Normen und Standards.	39
6.1. Anforderungen an das Records Management.....	39
6.2. Die Bedeutung der Ordnungssysteme gemäß ISO 15489	42
6.3. Die Bedeutung der Ordnungssysteme gemäß den „Generally Accepted Recordkeeping Principles“ (GARP).....	44
6.4. Die Bedeutung der Ordnungssysteme gemäß der MoReq-Spezifikationen	47
6.4.1. MoReq.....	48
6.4.2. MoReq2.....	51
6.4.3. MoReq2010.....	52
7. Zwischenfazit	56
8. Das Records Management und der Mensch	57
8.1. Rechtfertigung der Perspektive	57
8.2. Die Interaktion des Menschen mit den Ordnungsstrukturen auf konzeptueller Ebene	58
8.2.1. Die Dominanz hierarchischer Strukturen	58
8.2.2. Kognitive Grundlagen von Klassifikation und Hierarchie	59
8.2.3. Hierarchische Ordnungssysteme als „natürliche“ Art der Wissensrepräsentation?	65
8.3. Die Interaktion des Menschen mit den Ordnungsstrukturen auf Systemebene	67
8.3.1. Das RMS und seine Aufgabe als Retrievalsystem	67
8.3.2. Informationsverhaltensforschung und Informationsverhaltenstheorien.....	67
8.3.3. Informationsverhaltensforschung in Records Management-Szenarien	76
8.4. Zusammenfassung.....	80
9. Implikationen für die Ordnungssysteme im Records Management	82
9.1. Dynamische Umsetzungen	82
9.2. Implikationen im Hinblick auf weitere technologische Entwicklungen.....	84

9.2.1.	Enterprise Search.....	84
9.2.2.	Semantische Technologien	87
9.2.3.	Automatisierungen und Auto-Klassifizierung.....	88
9.2.4.	Speichertechnologien	89
9.2.5.	Web 2.0	90
10.	Fazit und Ausblick	92
11.	Literaturverzeichnis	95
12.	Abbildungsverzeichnis.....	102
13.	Tabellenverzeichnis.....	102
	Eidesstattliche Erklärung	103

1. Einleitung

Durch die Emergenz des Digitalen und die damit verbundenen technologischen Entwicklungen hat sich nicht nur die Lebenswelt vieler Menschen verändert, sondern auch der Informationssektor hat hierdurch neue Möglichkeiten erhalten, seine Kernaufgaben der Erschließung, Verfüg- und Nutzbarmachung von Ressourcen innovativ umzusetzen. Hierbei scheint der Bereich der Schriftgutverwaltung oder des Records Management eine Sparte zu sein, welche in starkem Traditionsbewusstsein die Prinzipien der Papierwelt in elektronische Umgebungen transferiert hat, wobei der potentielle Mehrwert einer elektronischen Systemumgebung nur bedingt zum Tragen kommen kann. Insbesondere im Kontext der Informationsorganisation und der Ordnungssysteme eröffnet sich durch ein digitales Umfeld eine Mehrdimensionalität, welche eine Papierumgebung nicht bieten kann. Dennoch scheint der Rückgriff auf hierarchische Ordnungssysteme wie Aktenpläne außer Frage zu stehen und somit stellt sich die Frage nach der Bedeutung, der Tragweite und der Unverzichtbarkeit von Aktenplänen im Records Management.

Vor diesem Hintergrund soll die Frage erläutert werden, ob das Primat der Aktenpläne trotz erweiterter Möglichkeiten als vorherrschendes Ordnungsprinzip im Records Management gerechtfertigt ist.

Immer dann, wenn ein Paradigma in Frage gestellt werden soll, ist es unabdingbar, sich mit dem Grund seiner Existenz auseinander zu setzen. So sollen nach eingehenden Begriffsklärungen des Records Management und der Ordnungstheorie, die grundlegend für diese Analyse sind, in einem nächsten Schritt die unterschiedlichen Ordnungselemente im Records Management untersucht und ihre Rolle im Gesamtkontext der Disziplin eruiert werden. Dies wird im weiteren Verlauf der Arbeit insbesondere durch eine Analyse diverser Standards sowie der Norm ISO-15489 und deren Implikationen an Ordnungssysteme gewährleistet.

Nachdem auf diese Weise die Ordnungssysteme in ihrer Rolle als Informationsverwaltungswerkzeug positioniert wurden, soll im nächsten Teil der Arbeit der Fokus auf das Retrieval und die Interaktion mit dem Nutzer gelegt werden. In diesem Zusammenhang wird das Prinzip Hierarchie, welches den Aktenplan strukturell definiert, in einem ersten Schritt mit den kognitiven Strukturen des Menschen abgeglichen, um hier etwaige Diskrepanzen festzustellen oder ihn zu legitimieren. Daraufhin soll in einem Exkurs in die

Informationsverhaltensforschung und empirische Nutzerstudien von Records Management-Systemen versucht werden, die bevorzugten Suchstrategien in Bezug auf Browsing oder Searching herauszustellen.

Auf der Grundlage dieser Erkenntnisse sollen im letzten Teil der Arbeit die Konsequenzen für die Ordnungssysteme im Records Management dargestellt sowie die Verbindung zu weiteren technologischen Entwicklungen angerissen werden.

Im Fazit werden die Ergebnisse zusammenfassend rekapituliert und abschließend bewertet.

2. Allgemeine Begriffsklärungen

2.1. Schriftgutverwaltung und Records Management

Der Begriff Schriftgutverwaltung versteht sich als Aufgabenbereich, der das Ordnen, Registrieren, Aufbewahren, Bereitstellen und Aussondern von Schriftgut umfasst,¹ wobei unter Schriftgut *„alle aus der Geschäftstätigkeit erwachsenden amtlichen Unterlagen, unabhängig von dem Material, auf dem die Aufzeichnung erfolgte, [verstanden wird]“*². Das Ordnen gilt hierbei als zentrales Kernelement, welches alle anderen Aufgabenbereiche maßgeblich beeinflusst und welches darüber hinaus als Verbindungsglied zwischen den Teilaufgaben angesehen werden kann³. Es wird dabei als strukturgebendes Rahmenwerk verstanden, welches die Ziele der Schriftgutverwaltung, insbesondere das der Aktenmäßigkeit⁴, der effizienten Bearbeitung und der Sicherung des Bestandes unterstützt⁵.

Der Begriff Records Management kann als *„field of management responsible for the efficient and systematic control of the creation, receipt, maintenance, use, and*

¹ Vgl. Hoffmann, Heinz (2000): Behördliche Schriftgutverwaltung. Ein Handbuch für das Ordnen, Registrieren, Aussondern und Archivieren von Akten der Behörden. 2. Aufl. München: Boldt (Schriften des Bundesarchivs, 43): S. 8.

² Ebd.: S. 7.

³ Vgl. ebd.: S. 19.

⁴ Unter Aktenmäßigkeit versteht man die Vorgabe, das Schriftgut in Form von Akten zu ordnen, mit dem Ziel die Transparenz des Verwaltungshandelns zu gewährleisten. (Vgl. Hoffmann, Heinz (2005):

Schriftgutverwaltung in Bundesbehörden: Einführung in die Praxis. Eine Darstellung des Bundesarchivs. Hg. v. Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik (BBB). Bundesverwaltungsamt. Köln. Online verfügbar unter

http://www.bva.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BVA/Verwaltungsmodernisierung/Schriftgutverwaltung_in_Bundesbeh%C3%B6rden.pdf?__blob=publicationFile&v=2, zuletzt geprüft am 24.06.2014: S. 9.)

⁵ Vgl. Hoffmann (2000): S. 15f.

*disposition of records*⁶ als das englischsprachige Pendant zur Schriftgutverwaltung angesehen werden, wobei hier genauso wie im Deutschen sowohl analoge als auch digitale Ressourcen unter dem Begriff Record zusammengefasst werden. Während die klassische Definition von Heinz Hoffmann die Entstehung des Schriftguts und die eventuelle Anbiertung an ein Archiv nur impliziert, bildet die Definition der ARMA den gesamten Lebenszyklus der Ressource explizit ab, da mit „disposition“ auch die Anbiertung an ein Archiv gemeint ist⁷, wodurch das Records Management als vorarchivischer Aufgabenbereich verankert wird⁸. Darüber hinaus thematisiert der Begriff Records Management im internationalen Kontext auch explizit die Zielstellung der systematischen Vorgangsbearbeitung als Gewährleistung der „Nachvollziehbarkeit hoheitlicher, rechtlicher und geschäftlicher Aktionen“⁹.

Die internationale ISO-Norm ISO 15489-1 ergänzt die anfangs erwähnten Kernaufgaben um die Anforderung der „[Kontrolle] der Vorgänge zur Erfassung und Aufbewahrung von Nachweisen und Informationen über Geschäftsabläufe und Transaktionen“¹⁰, wodurch auch ein Schwerpunkt auf die Verwaltung der Prozesse gesetzt wird, in welchen die Kernaufgaben des Aufbewahrens, der Erschließung und Nutzung der Ressourcen stattfinden. Dadurch bewegt sich der Fokus weg vom haptischen Schriftstück zu einer Management-Disziplin wie sie die internationale Records Management-Kultur seit langem widerspiegelt. Die Aufgabe ist im angloamerikanischen Raum oftmals fest innerhalb der Ablauforganisation einer Einrichtung oder eines Unternehmens verankert und beeinflusst

⁶ ARMA International (Hg.): Records and information management. In: Glossary of records and information management terms. ARMA International. Online verfügbar unter http://archive.ama.org/standards/glossaryw2/index.cfm?id_term=373, zuletzt geprüft am 22.06.2014.

⁷ The U.S. National Archives and Records Administration (Hg.) (2010): Frequently asked questions about records scheduling and disposition. What does disposition mean? Online verfügbar unter <http://www.archives.gov/records-mgmt/faqs/scheduling.html#disposition>, zuletzt aktualisiert am 24.06.2014, zuletzt geprüft am 24.06.2014.

⁸ Vgl. Brübach, Nils (2004): Records-Management - Die internationale Diskussion. In: Stefanie Unger (Hg.): Archive und ihre Nutzer - Archive als moderne Dienstleister. Beiträge des 8. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg. 8. Archivwissenschaftliches Kolloquium. Marburg, 27.-28.05.2003. Marburg: Archivschule Marburg (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg, Institut für Archivwissenschaft, 39), S. 191-209. Online verfügbar unter <http://d-nb.info/995389128/34>, zuletzt geprüft am 24.06.2014: S.191.

⁹ Vgl. The U.S. National Archives and Records Administration, zitiert nach: Kampffmeyer, Ulrich; Wasniewski, Agnieszka (2012): Records Management: Prinzipien, Standards & Trends. Hg. v. Project Consult GmbH. Hamburg (PROJECT CONSULT Newsletter, Sonderausgabe Januar 2012). Online verfügbar unter http://www.project-consult.de/ecm/wissen/publikationen/records_management_prinzipien_standards_trends, zuletzt geprüft am 24.06.2014: S. 6.

¹⁰ ISO 15489-1, Dezember 2002: Schriftgutverwaltung: Teil 1: Allgemeines: S. 8.

Geschäftsprozesse im operativen Geschäft sowie ferner auch Strategien der Archivierung¹¹.

Aus diesem Grund kann man sagen, dass Records Management als Querschnittsfunktion verstanden werden muss, welche innerhalb der Geschäftsprozesse omnipräsent ist und deren Aufgabenspektrum unterschiedliche Disziplinen wie „Organisationslehre, Betriebswirtschaft, Recht, Qualitätsmanagement, Archivistik, Informationsmanagement und Wirtschaftsinformatik“¹² abdeckt. In diesem „ganzheitlichen“ Verständnis¹³ soll der Begriff im Folgenden benutzt werden. Wenn nicht explizit spezifiziert, wird unter Records Management eine Schriftgutverwaltung in einem E-Umfeld verstanden, welche sich wie beschrieben als Querschnitts- und Führungsaufgabe versteht und in diesem Sinne strategisch-konzeptuelle Aufgaben erfüllt mit dem Ziel, das „operative Records Management“ zu realisieren.

Da der Begriff im deutschsprachigen Raum nicht verbreitet ist und als Abstraktum irgendwo zwischen elektronischer Vorgangsbearbeitung und Archivierung¹⁴ schwebt, soll zusammenfassend folgende Definition gelten:

Unter Records Management wird ein transdisziplinärer Aufgabenbereich verstanden, welcher sowohl die konzeptuelle als auch operative (elektronische) Verwaltung aller innerhalb sämtlicher Geschäftsprozesse einer öffentlichen oder privaten Einrichtung anfallenden Informationsobjekte unter Beibehaltung von deren Kontext beinhaltet. Das Ziel ist hierbei, innerbetriebliche und außerbetriebliche Anforderungen sowie einen reibungslosen Arbeitsablauf zu erfüllen.

In Bezug auf die zu verwaltenden Ressourcen ist es von Bedeutung, dass Records Management sich dadurch auszeichnet, Informationsobjekte unterschiedlicher Granularität verwalten zu können, was bedeutet, dass diese jeweils Untergliederungsstufen vorweisen können. Im deutschsprachigen Raum hat sich auf Objektebene eine dreistufige hierarchische Struktur¹⁵ durchgesetzt rund um die

¹¹ Vgl. Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 6.

¹² Toebak, Peter (2007): Records Management. Ein Handbuch. Baden: Hier + Jetzt, Verl. für Kultur und Geschichte: S. 9.

¹³ Vgl. Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 6.

¹⁴ Vgl. ebd.

¹⁵ Vgl. Bundesministerium des Innern (Hg.) (2012): Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit. Baustein E-Akte. Bundesministerium des Innern. Online verfügbar unter http://www.verwaltung-innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/Organisation/e_akte.pdf?__blob=publicationFile&v=1, zuletzt geprüft am 27.06.2014: S. 19.

Begriffe Akten, Vorgänge, Dokumente oder Records, worauf im Folgenden zur Begriffsklärung eingegangen werden wird.

2.2. Die Informationsobjekte: Dokumente – Records – Vorgänge – Akten

2.2.1. Das Dokument – Der Record

Die Elemente der untersten Stufe der erwähnten Hierarchiestruktur, sozusagen das Item-Level¹⁶ sind die Dokumente oder Records. Es gibt keine offizielle Abgrenzung zwischen den beiden Begriffen, was vor allem daran liegt, dass der Begriff Record in Deutschland kaum gebräuchlich ist¹⁷, woraus folgt, dass Dokument und Record oftmals synonym gebraucht werden und eigentlich das gleiche Konzept meinen. Dennoch soll im Folgenden unterschieden werden, da zwar beide Begriffe ein Informationsobjekt mit atomarem Charakter darstellen, der Record sich allerdings (im internationalen Verständnis) durch zusätzliche Eigenschaften auszeichnet, die ihn vom Dokument unterscheiden.

Es muss vorangestellt werden, dass in diesem Zusammenhang nicht auf Kontroversen des Dokumentbegriffs eingegangen werden soll, sondern hier eine ganz allgemeine Definition des Dokuments als *„eine Aufzeichnung [...] [, welche] für die Beteiligten aber auch Unbeteiligten die Nachvollziehbarkeit eines Informationsaustausches oder einer Vereinbarung ermöglicht [...]“*¹⁸ angenommen wird. Dennoch ist es wichtig am Rande anzumerken, dass der Paradigmenwechsel innerhalb der Informationstechnologie auch unser Verständnis dessen, was ein Dokument ist, tangiert und damit logischerweise auch die Document-Related-Technologies beeinflusst. Im allgemeinen Sprachgebrauch werden Dokumente oftmals immer noch als bedeutende und vor allem bedeutungstragende Informationsträger wahrgenommen, wie beispielsweise Urkunden, Personaldokumente usw., womit nicht selten auch ein physisches Trägermedium assoziiert wird. Die elektronischen Dokumente hingegen lösen erstmals die Einheit zwischen Inhalt und Form und damit in gewisser Weise auch zwischen Semantik und Syntax auf und erfordern somit weitere struktur- und ordnungsstiftende Eigenschaften, welche gewährleisten, dass eine vormals augenscheinliche Evidenz des „Verstehens“ und „Begreifens“ von der Bedeutung eines Objekts in

¹⁶ Vgl. Toebak (2007): S. 85.

¹⁷ Vgl. Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 6.

¹⁸ Kampffmeyer, Ulrich (2003): Enterprise Content Management - zwischen Vision und Realität. Ein PROJECT CONSULT Whitepaper. Hg. v. Project Consult GmbH. Hamburg. Online verfügbar unter www.project-consult.net/files/ECM_Whitepaper_20031027.pdf, zuletzt geprüft am 25.06.2014: S. 3.

einem Gesamtzusammenhang wieder hergestellt werden muss¹⁹. Auch diese Tatsache ist ein Grund dafür, dass ordnungsstiftende Strukturen im digitalen Umfeld von besonderer Bedeutung sind und sie kann das Vorhaben dieser Arbeit zusätzlich legitimieren.

Auf der Objektebene sollen digitale Dokumente als Objekte verstanden werden, welche *„alle Arten von schwach strukturierten oder unstrukturierten Informationen [umfassen und] [...] als geschlossene Einheit in einem EDV-System als Datei vorliegen“*²⁰.

Der Begriff Record bezeichnet ebenfalls ein Objekt auf Item-Level und die gebräuchliche Übersetzung aus dem Englischen in das deutsche Wort Akte²¹ scheint unangemessen, wie aus Folgendem ersichtlich wird. Vielmehr soll ein Record hier als eine Art Dokument verstanden werden, welches zusätzliche Kriterien zu erfüllen hat und somit spezifischer ist. So ist er vor allem gekennzeichnet durch einen betriebswirtschaftlichen und wirtschaftlichen Wert, durch eine durch Ordnungsmaßnahmen wie Klassifikation und kontrollierte Metadaten hergestellten Kontext, durch Integrität und Authentizität sowie durch seine klar definierte Verortung innerhalb des Dokumentenlebenszyklusses, was durch seine Verknüpfung mit Aufbewahrungspflichten nochmal deutlich wird²².

Der Record und das Dokument bilden Objekte „zum Begreifen“, so genannte konzeptuelle Objekte²³ ab, wobei der Record durch die oftmals detailliertere Beschreibung hier einen höheren Grad aufweist.

2.2.2. Der Vorgang

Unter einem Vorgang versteht man in der allgemeinen, klassischen Terminologie der Verwaltungswissenschaft die Zusammenfassung *„aller Schriftstücke zu einem inhaltlich genau bezeichneten Sachverhalt“*²⁴, aber auch *„ein bestimmtes Vorgehen, ein Bearbeiten, kurzum einen Geschäftsvorfall, wie auch die darauf*

¹⁹ Vgl. Frendo, Ruth (2007): Disembodied information: Metadata, file plans, and the intellectual organisation of records. In: *Records Management Journal* 17 (3), S. 157-168. DOI: 10.1108/09565690710833062: S. 158.

²⁰ Kampffmeyer, Ulrich; Merkel, Barbara (1999): Dokumenten-Management. Grundlagen und Zukunft. 2., überarb., aktualisierte und erw. Aufl. Hamburg: PROJECT CONSULT GmbH: S. 27.

²¹ Vgl. PONS GmbH (Hg.) (o.J.): PONS Online-Wörterbuch Deutsch-Englisch. Stichwort: record. Online verfügbar unter http://de.pons.com/%C3%BCbersetzung?q=record&l=deen&in=ac_en&lf=de, zuletzt geprüft am 08.08.2014.

²² Vgl. Kampffmeyer (2003): S. 10.

²³ Vgl. Neuroth, Heike (2009): Nestor-Handbuch. Eine kleine Enzyklopädie der digitalen Langzeitarchivierung. Version 2.0, [Stand: Juni 2009]. Boizenburg: Hülsbusch: Kap. 7.2.

²⁴ Hoffmann (2000): S.110.

*bezogenen Schriftstücke*²⁵. Die Doppeldeutigkeit des Begriffs mit objektbezogenem Fokus auf das anfallende Schriftgut einerseits und prozessbezogenem Fokus als Bearbeitungsablauf oder Workflow andererseits wird deutlich²⁶, obwohl man dieser Doppeldeutigkeit in der analogen Schriftgutverwaltung kein zentrales Interesse zuteilwerden lassen musste. In digitalen Szenarien allerdings wird die Trennung zwischen Prozess und Objekt explizit, da sie bereits auf Systemebene als unterschiedliche Repräsentationen als Objekte oder Workflow dargestellt werden müssen. In diesem Sinne soll der Begriff Vorgang in folgender Arbeit als Synthese von Prozess- und Objektsicht verstanden werden und zwar als *„eine Folge von Bearbeitungsschritten (Prozesssicht), die auf bzw. mit Dokumenten, Vorgängen/Bänden und/oder Akten ausgeführt werden (Objektsicht)“*²⁷, wobei letztere als die Zusammenfassung von Objekten gleicher Art nach einem sachlogischen Ordnungsmerkmal abstrahiert dargestellt werden kann. Es handelt sich hierbei also um einen Container von Elementen auf Above-Item-Level.

2.2.3. Die Akte

Von der lateinischen Wortherkunft „acta“ ausgehend, was „die Handlung“ oder „das Geschehene“ meint, bezeichnet der deutsche Begriff Akte in erster Linie die Aufzeichnungen über Geschehenes und stellt die grundlegende Einheit der Schriftgutverwaltung dar²⁸. Diese kann ganz allgemein als konzeptuelles Behältnis beschrieben werden, welches zusammengehörendes Schriftgut umfasst, das während der Geschäftstätigkeit angefallen ist und ggf. in Sub-Einheiten, die genannten Vorgänge²⁹, und ferner die Dokumente oder Records untergliedert ist.

Der Begriff kann je nach angewendetem Ordnungsmerkmal weiter spezifiziert werden und so spricht man bei nach formalen, meist chronologischen Kriterien,

²⁵ Ebd.

²⁶ Vgl. Archivschule Marburg (Hg.) (2012): Terminologie der Archivwissenschaft. Begriff: Vorgang. Archivschule Marburg. Online verfügbar unter <http://www.archivschule.de/uploads/Forschung/ArchivwissenschaftlicheTerminologie/Terminologie.html>, zuletzt aktualisiert am 02.09.2013, zuletzt geprüft am 26.06.2014.

²⁷ Knaack, Ildiko (1999): Die Einführung von Vorgangsbearbeitungssystemen in der öffentlichen Verwaltung als IT-organisatorischer Gestaltungsprozeß. Dissertation. Humboldt-Universität zu Berlin, Berlin: S. 10.

²⁸ Vgl. Archivschule Marburg (Hg.) (2012): Terminologie der Archivwissenschaft. Begriff: Akte. Archivschule Marburg. Online verfügbar unter <http://www.archivschule.de/uploads/Forschung/ArchivwissenschaftlicheTerminologie/Terminologie.html>, zuletzt aktualisiert am 02.09.2013, zuletzt geprüft am 26.06.2014.

²⁹ Hier: Betrachtungsweise des Vorgangs aus Objektsicht.

gebildeten Akten von Serienakten und bei Aktenbildung nach sachlichen Ordnungsmerkmalen von Sachakten³⁰. In der traditionellen deutschen Schriftgutverwaltung werden diese darüber hinaus in Einzelsachakten, Sammelsachakten, Sondersachakten und Fallakten unterteilt, wobei die Einzelsachakten als „Zusammenfassung von Schriftstücken zu einem Sachverhalt“³¹ hier den größten Teil ausmachen.

Für das Thema dieser Arbeit sind diese Untergliederungen der Sachakten³² nicht von primärer Bedeutung. Wichtig ist es festzuhalten, dass die Akte auf der obersten Hierarchiestufe der Objektebene als Container fungiert, dessen Zusammensetzung sich nach formalen oder sachlichen Kriterien definiert. In Kapitel 3.3 wird diese Art der Klassenbildung, welche die Aktenbildung auf konzeptueller Ebene auszeichnet, noch einmal aufgegriffen.

Die genannten Aktenarten können sowohl in analogen, digitalen als auch hybriden Szenarien vorkommen, wobei vor allem die digitalen (und hybriden) Akten unter dem Begriff E-Akte und elektronische Vorgangsbearbeitung³³ im Fachdiskurs des öffentlichen Verwaltungswesens in Deutschland verbreitet sind. Das „Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit“ definiert eine elektronische Akte als *„eine logische Zusammenfassung sachlich zusammengehöriger oder verfahrensgleicher Vorgänge und/oder Dokumente, [...] die alle elektronisch erstellten Unterlagen sowie gescannten Papierdokumente, die sogenannten Schriftstücke (Dateien) umfasst und so eine vollständige Information über die Geschäftsvorfälle eines Sachverhalts ermöglicht“*³⁴. Es handelt sich also um eine konkrete Akte im digitalen Bestand, die als Behältnis Sachverhalte bündelt, was bei Kampffmeyer, der unter E-Akte eher die Anwendung versteht und von den

³⁰ Vgl. Hoffmann (2000): S. 88.

³¹ Vgl. ebd.

³² Sammelsachakten werden immer dann angelegt, wenn man eine zu große Anzahl an Einzelakten vermeiden möchte und so werden in diesen Schriftstücke zu unterschiedlichen Themen z.B. unter dem Ordnungsmerkmal „Verschiedenes“ zusammengefasst, weil die geringe Anzahl der betreffenden Schriftstücke jeweils keine Einzelakte rechtfertigen würde (vgl. Hoffmann (2000): S. 130). Im Gegenzug hierzu bezeichnet die Sondersachakte die Zusammenfassung und Ausgliederung von inhaltlich zusammenhängenden Schriftstücken innerhalb einer Einzelsachakte mit dem Ziel der besseren Übersicht und Bearbeitbarkeit (vgl. ebd.: S. 134). Letztlich ist die Fallakte zu nennen, welche als Sonderfall der Einzelsachakte bezeichnet werden kann und sich dadurch auszeichnet, dass sie als Ergebnis der Aufzeichnungen gleichartiger Verfahren meist in großer Anzahl auftreten und sich lediglich durch ein formales Ordnungsmerkmal voneinander unterscheiden (vgl. ebd.: S. 144).

³³ Vgl. Bundesministerium des Innern (Hg.) (2012): S. 6.

³⁴ Ebd.: S. 7.

faktischen Records abstrahiert, unter Akteninstanz geführt wird³⁵. Man muss beim Begriff E-Akte daher unterscheiden zwischen einerseits dem Informationsobjekt, welches aus dem reinen Transfer der physischen, analogen Akte in ein E-Umfeld resultiert, und einem Begriffsverständnis, welches vom Konkreten abstrahiert und E-Akte als Konzept zur elektronischen Verwaltung von Ressourcen mithilfe einer Softwareanwendung bezeichnet.

Kampffmeyer führt in diesem Zusammenhang eine weitere Subvariante einer digitalen Akte auf, nämlich die virtuelle Akte, welche sich durch eine dynamische Generierung von unterschiedlichen Sichten auszeichnet, welche metadaten- und rollenbasiert aus unterschiedlichen Quellen erzeugt werden³⁶.

³⁵ Vgl. Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 82.

³⁶ Vgl. Hartung-Aubry, Thomas; Kampffmeyer, Ulrich (2007): Die virtuelle Akte. Project Consult GmbH. Hamburg (PROJECT CONSULT Newsletter). Online verfügbar unter <http://www.project-consult.net/files/20070720.pdf>, zuletzt geprüft am 27.06.2014.

2.3. Zusammenfassung

Das in den Informationswissenschaften häufig verwendete und aus dem betrieblichen Wissensmanagement entlehnte Konzept der „Wissenstreppe“ kann dazu dienen, die vorgestellten und für das Thema relevanten Kernbegriffe in einem Gesamtzusammenhang darzustellen:

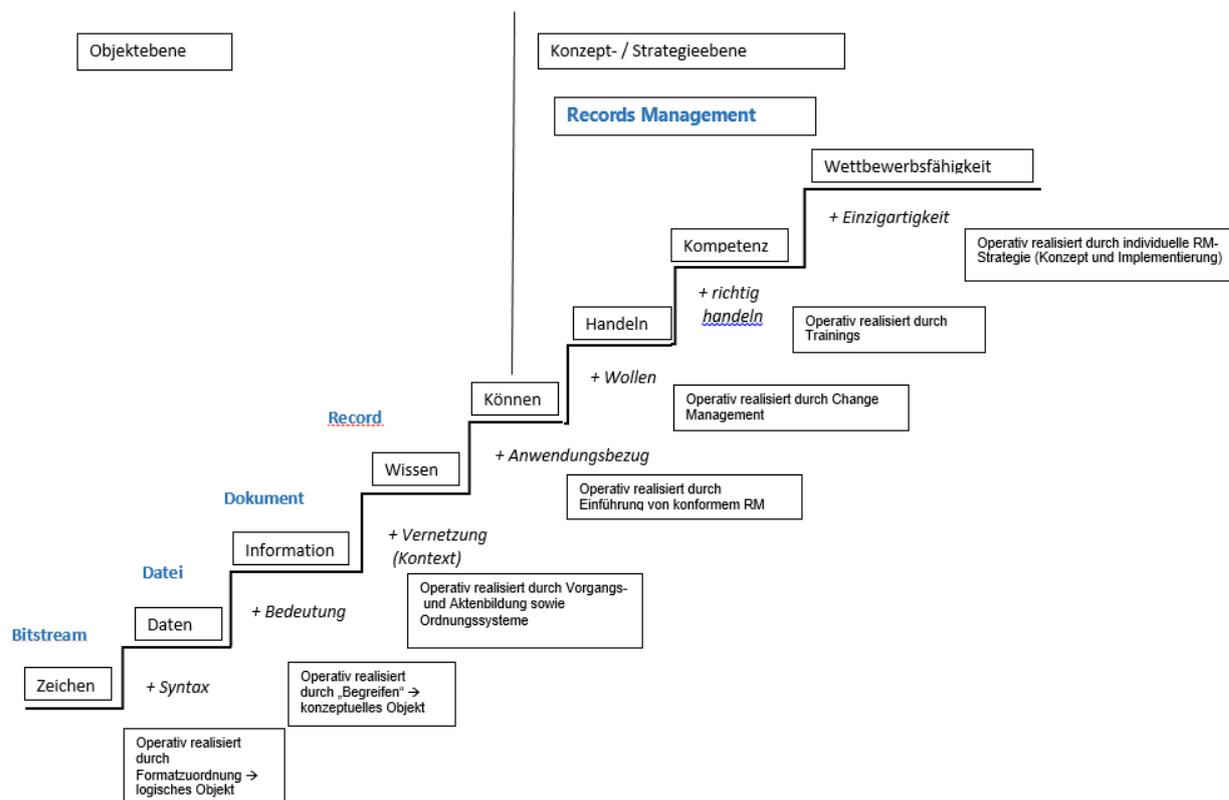


Abbildung 1: Das Records Management im Gesamtkontext des Wissenstreppe-Konzepts (eigene Darstellung nach North (1999): S. 41.)

Die „Wissenstreppe“ nach Klaus North³⁷ beschreibt den Zusammenhang zwischen den Elementen Zeichen, Daten, Information und Wissen und setzt diese in einen Praxisbezug. Hier werden dann Können, Handeln, Kompetenz und Wettbewerbsfähigkeit generiert. Abbildung 1 zeigt eine angepasste „Wissenstreppe“ mit den weiter oben vorgestellten Informationsobjekten im Gesamtkontext Records Management.

Die untersten vier Stufen kann man als Objektebene interpretieren, wobei sie konkret in einem digitalen Kontext die unterschiedlichen Ebenen eines Objekts als

³⁷ Vgl. North, Klaus (1999): Wissensorientierte Unternehmensführung. Wertschöpfung durch Wissen. 2., aktualisierte und erw. Aufl. Wiesbaden: Gabler (Gabler-Lehrbuch): S. 41.

physisches, logisches und konzeptuelles Objekt³⁸ widerspiegeln können³⁹. Wie bereits erläutert, wird der Record hierbei als konzeptuelles Objekt verstanden, das sich u.a. durch den Kontext definiert⁴⁰. Die vier letzten Stufen der Treppe stellen den Versuch dar, das Records Management als Disziplin von der konzeptuell strategischen Seite her abzubilden. Die Records im Anwendungsbezug werden als erste Stufe eines konformen Records Management betrachtet, wozu dann weitere Aspekte wie Changemanagement⁴¹, Trainings oder Schulungen der Mitarbeiter sowie individuelle Anpassungen an Konzept und System hinzukommen, um die höchste Stufe der Wettbewerbsfähigkeit zu erreichen. Dies unterstreicht somit auch, dass man Records Management als Führungsaufgabe mit strategischem Aufgabenfokus verstehen sollte.

Am Rande soll angemerkt werden, dass es möglicherweise von Puristen als fragwürdig erachtet wird, das Records Management in ein Wissensmanagementkonzept einzubetten, da es hier durchaus Unterschiede gibt und der Record im strengen Sinn kein Wissensdokument, sondern ein prozessgebundenes, operatives Element ist. Dennoch scheint es legitim zu sagen, dass prinzipiell, die Schaffung (und Erhaltung) von Kontext durch Einbettung in Prozesse ebenso im Sinne von North Wissen darstellen kann.

Das Thema dieser Arbeit fokussiert in diesem Zusammenhang die vierte Stufe der Kontextschaffung (Wissen/Record) als Voraussetzung der folgenden Stufen, in welchen der menschliche Akteur eine zentrale Rolle gewinnt. Essentiell hierfür ist

³⁸ Vgl. Neuroth (2009): Kap. 7.2.

³⁹ Z.B. werden die Zeichen durch Syntax zu Daten, diese durch Semantik zu Information und letztere durch Kontext zu Wissen. In einem RM-Szenario mit digitalen Objekten wird ein Bitstream durch Syntax zu einer Datei und diese durch Semantik zu einem Dokument und letzteres durch Kontext zu einem Record.

⁴⁰ Man muss hierzu anmerken, dass das Konzept der Wissenstreppe einen Informationsbegriff darstellt, der u.a. durch Rainer Kuhlen durch das pragmatische Primat verworfen wurde, da hier grob erläutert der Kontext, also der pragmatische Aspekt, nicht für das Wissen begriffsdefinierend ist, sondern für die Information („Information ist Wissen in Aktion“) (Vgl. Kuhlen, Rainer (2013): Information – Informationswissenschaft. In: Rainer Kuhlen, Wolfgang Semar und Dietmar Strauch (Hg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis. 6., völlig neu gefasste Ausg. Berlin: De Gruyter, S. 1–24: S. 22). Im Rahmen dieser Arbeit ist es sekundär, ob man den Record mit der Information oder dem Wissen gleichsetzt. Wichtig ist vor allem, dass der Kontext den Record auszeichnet und in geringerem Maße das Dokument. Darüber hinaus zeichnet sich ein Record wie erwähnt durch weitere Merkmale aus, die nicht notgedrungen dem „Wissen“ ebenfalls zuteilwerden.

⁴¹ Changemanagement ist ein betriebswirtschaftliches Konzept, welches davon ausgeht, dass Unternehmensstrategien laufend an veränderte Rahmenbedingungen angepasst werden sollten und dies idealerweise unter dem „Harmoniepostulat“ zwischen den Unternehmenszielen und denen der Mitarbeiter (vgl. Springer Gabler Verlag (Hg.) (o.J.): Gabler Wirtschaftslexikon. Stichwort: Change Management. Online verfügbar unter <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/2478/change-management-v9.html>, zuletzt geprüft am 31.07.2014.)

die Schaffung gewisser Ordnungsstrukturen, deren Grundlagen in Folgendem vorgestellt werden.

3. Grundlagen der Ordnungstheorie

3.1. Die Begriffe Ordnung, System und Struktur

Laut Duden bezeichnet die Ordnung einen Zustand, der sich dadurch auszeichnet, dass die beteiligten Elemente „nach bestimmten Gesichtspunkten, Überlegungen, Vorstellungen oder Ähnlichem systematisiert [und] übersichtlich zusammengefasst [sind]“⁴² und steht in engem Zusammenhang mit dem Begriff der Struktur, worunter man allgemein die „Anordnung der Teile eines Ganzen zueinander“⁴³ versteht. Ordnung kann somit als das Ergebnis der Anwendung von Struktur bezeichnet werden. Ein System ist in diesem Zusammenhang als die Methode zur Erlangung dieses Ergebnisses zu verstehen, und zwar als „Prinzip, nach dem etwas gegliedert, geordnet wird“⁴⁴. Obwohl der Begriff Ordnung auch mithilfe eines philosophischen Unterbaus erörtert werden könnte⁴⁵, sollen für die Begriffsbestimmung dieser Arbeit die erwähnten, allgemeinen Definitionen reichen.

3.2. Der Begriff Ordnungssystem

Als Kompositum der Begriffe Ordnung und System ist ein Ordnungssystem in erster Linie als Synthese zwischen diesen zu verstehen. Es kann als Prinzip oder Werkzeug interpretiert werden, welches jene Kriterien definiert, aufgrund derer der Zustand Ordnung im Ergebnis als strukturgebende Instanz wirkt. Ein Ordnungssystem in der praktischen, informationswissenschaftlichen Anwendung kann mit der Erschließungsstrategie gleichgesetzt werden, die logischerweise im nächsten Schritt die Retrievalmöglichkeiten beeinflusst und die Methoden der

⁴² Bibliographisches Institut (Hg.) (2013): Duden Online. Stichwort: ordnen. Online verfügbar unter <http://www.duden.de/rechtschreibung/ordnen>, zuletzt geprüft am 07.07.2014.

⁴³ Bibliographisches Institut (Hg.) (2013): Duden Online. Stichwort: Struktur. Online verfügbar unter <http://www.duden.de/rechtschreibung/Struktur>, zuletzt geprüft am 07.07.2014.

⁴⁴ Bibliographisches Institut (Hg.) (2013): Duden Online. Stichwort: System. Online verfügbar unter <http://www.duden.de/rechtschreibung/System>, zuletzt geprüft am 23.07.2014.

⁴⁵ Vgl. Dahlberg, Ingetraut (1974): Grundlagen universaler Wissensordnung. Probleme und Möglichkeiten eines universalen Klassifikationssystems des Wissens. Pullach bei München: Verlag Dokumentation (DGD-Schriftenreihe, Bd. 3): S. 14f.

Präkombination⁴⁶, Präkoordination⁴⁷ und Postkoordination⁴⁸ mit einbeziehen. Auf der Ebene der Erschließungswerkzeuge entsprechen diese Methoden einer Klassifikation, einer Schlagwortkette oder der Metadatenvergabe mithilfe eines Thesaurus.

Der Begriff Ordnungssystem soll im Folgenden als Überbegriff aller Werkzeuge verstanden werden, die eine finite Menge an Deskriptoren bereitstellen, welche in einer mehr oder weniger reglementierten Beziehung zueinander stehen können und welche beim Retrieval in einer formalen Suchanfrage genutzt werden können⁴⁹.

3.3. Klassenbildung als Voraussetzung der Ordnung

3.3.1. Begriffsklärung

Klassen (categories) sind als Gruppierung von Dingen oder Abstrakta zu verstehen, welche aufgrund festgelegter Merkmale oder Eigenschaften gleich behandelt werden und als Einheit aufgefasst werden sollen⁵⁰. Es ist allgemein anerkannt, dass es sich hierbei um kognitive Modelle handelt, welche für menschliches Handeln unabdingbar sind, da aufgrund der Zusammenfassung von Gleichem die Komplexität der Umgebung gemindert und die Granularität überwunden wird, was notwendig erscheint für eine effiziente Interaktion mit der Umwelt⁵¹. Die Bildung von Klassen kann also als „*process of dividing the world into groups of entities whose members are in some way similar to each other*“⁵² zusammengefasst werden. Die Genese und die kognitiven Grundlagen der menschlichen Fähigkeit der Klassenbildung werden in Kapitel 9 im Detail erläutert. An dieser Stelle soll lediglich

⁴⁶ Unter Präkombination versteht man die Indexierung von komplexen Sachverhalten als Einheit wie bspw. Klassenbezeichnungen einer Klassifikation (vgl. Bertram, Jutta (2005): Einführung in die inhaltliche Erschließung. Grundlagen, Methoden, Instrumente. Würzburg: Ergon-Verl (Content and communication, 2): S. 74.)

⁴⁷ Unter Präkoordination versteht man das syntaktische Indexieren durch die Verknüpfung von Bestandteilen von Sachverhalten, wie es durch die Verschlagwortung mit Schlagwortketten erfolgt. (Vgl. Bertram (2005): S. 74f.)

⁴⁸ Unter Postkoordination versteht man die Indexierung anhand von Deskriptoren, welche die Bestandteile von komplexen Sachverhalten darstellen und bei der Recherche mittels Boolescher Logik verknüpft werden können. Ein Beispiel hierfür ist die Erschließung über Thesauri. (Vgl. Bertram (2005): S. 75.)

⁴⁹ Vgl. Gaus, Wilhelm (2005): Dokumentations- und Ordnungslehre. Theorie und Praxis des Information Retrieval. 5., überarb. Aufl. Berlin [u.a.]: Springer (eXamen.press): S. 152.

⁵⁰ Vgl. Glushko, Robert J. [u.a.] (2013a): Categorization: describing resource classes and types. In: Robert J. Glushko (Hg.): The discipline of organizing. Cambridge, Massachusetts, London, England: MIT Press, S. 235-272: S. 235.

⁵¹ Vgl. ebd.: S. 237.

⁵² Jacob, Elin K. (2004): Classification and categorization: A difference that makes a difference. In: *Library Trends* 52 (3), S. 515-540. Online verfügbar unter <https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/1686>, zuletzt geprüft am 17.07.2014: S. 518.

auf die unterschiedlichen Arten von Klassen eingegangen werden, die Robert Glushko als kulturelle, individuelle und institutionelle Klassenbildung beschreibt und die sich u.a. durch ihren Formalitätsgrad voneinander abgrenzen.

3.3.2. Kulturelle, individuelle und institutionelle Klassen

Jene kognitive Leistungen, die Glushko unter der **kulturellen Klassenbildung** zusammenfasst, sind eigentlich mit der menschlichen Begriffsbildung gleichzusetzen, welche als Grundlage für die zwei weiteren Formen anzusehen ist und als „*archetypical form of categories [...] [that] tend to describe our everyday experiences of the world and our accumulated cultural knowledge*“⁵³ zu verstehen ist. Es handelt sich um die im Laufe der Entwicklung und in enger Korrelation mit dem Spracherwerb gebildeten allgemeingültigen Kategorien des Alltags⁵⁴. Die **individuellen Klassen** werden mit persönlichen und nicht universal gültigen Ordnungsstrukturen in Verbindung gebracht, obwohl sie auf letzteren basieren. Man kann sie somit als auf den persönlichen Bedarf abgewandelte kulturelle Klassen bezeichnen⁵⁵. Mit der Entwicklung von Web 2.0-Diensten, die die Erschließung der Ressourcen über Tags realisieren, kommt den individuellen Klassen eine weitere interessante Bedeutung zu, da sie aus der Privatheit und Unsichtbarkeit heraus mit den individuellen Klassen anderer Nutzer dann dennoch ein universal gültiges Begriffsnetz bilden sollen, was unter Punkt 4.6. näher erläutert wird.

Am wichtigsten für diese Arbeit sind jedoch die **institutionellen Klassen**, welche sich durch eine starke Regelkonformität auszeichnen und als Voraussetzung für eine hierarchische Klassifikation angesehen werden können⁵⁶. Sie basieren ebenfalls auf den kulturellen Klassen, sind aber darüber hinaus dadurch gekennzeichnet, dass hier der Vagheit und Inkonsistenz der kulturellen Klassen durch strengere logische Standards begegnet wird⁵⁷. Innerhalb der Informationsarbeit ist es diese Art der Klassenbildung, welche die Grundlage für die Konzeption der hier üblichen Instrumente der inhaltlichen Bestanderschließung darstellt. Wie erwähnt basieren Klassifikationen oder Aktenpläne auf institutioneller Klassenbildung, aber auch kontrollierte Wortlisten, Thesauri bis hin zu Ontologien.

⁵³ Glushko/[u.a.] (2013a): S. 238.

⁵⁴ Ebd.

⁵⁵ Ebd.: S. 240.

⁵⁶ Ebd.: S. 241.

⁵⁷ Ebd.

Die erwähnte Regelgebundenheit als Basis dieser Klassenbildung erstreckt sich von der Konzeption des Vokabulars über dessen Nutzung bis hin zur Pflege⁵⁸ und steht somit in einem engen Zusammenhang mit der Erschließungsstrategie einer Einrichtung sowie deren strukturellen und organisatorischen Rahmenbedingungen⁵⁹.

Letztere beeinflussen in diesem Zusammenhang auch im Hinblick auf die Anforderungen an das Retrieval Entscheidungen über die Art eines Vokabulars oder die Vorgehensweise bei der Konzeption.⁶⁰

Insbesondere für die institutionelle Klassenbildung gilt darüber hinaus, dass sich Klassen einer Klassifikation oder Deskriptoren eines Thesaurus möglichst gegenseitig ausschließen, damit sie keine Schnittstellen bilden und die Grenzen trennscharf sind⁶¹.

Auch innerhalb der klassischen Schriftgutverwaltung sowie im Records Management gehört institutionelle Klassenbildung sowohl zum operativen Tagesgeschäft als auch zu der eher strategischen Aufgabe der Konzeption einer Bestandserschließungsstrategie. Letztere erfolgt, wie weiter unten detailliert dargestellt wird, aufgrund der Schaffung eines Ordnungsrahmens in Form eines Aktenplans. Aber auch im Bereich der Aktenbildung ist Klassenbildung die Grundlage, da einerseits gleiche Sachverhalte anhand eines Ordnungsmerkmals zusammengefasst werden und andererseits, weil dies meist unter Beachtung eines hierfür vorgesehenen einrichtungsübergreifenden Regelwerks umgesetzt wird. Oftmals gilt als Vorgabe, die Aktenbezeichnung aufgaben- und problemorientiert zu formulieren⁶², so dass sich bspw. alle Ressourcen, Dokumente oder Records, welche das Kriterium der betreffenden Aufgabe erfüllen, in einer Akte wiederfinden. Die Akte wäre in diesem Fall die konkrete Umsetzung der abstraktiven Leistung der Klassenbildung.

3.3.3. Ordnungsmerkmale

Wie bereits angedeutet, erfolgt die Klassenbildung immer auf der Grundlage von einem oder mehrerer Merkmale, welche alle Elemente der Klasse miteinander

⁵⁸ Ebd.: S. 284.

⁵⁹ Ebd.: S. 241.

⁶⁰ Ebd.: S. 285. Hiermit ist insbesondere die Entscheidung gemeint, ob bei der Klassenbildung ein Bottom-Up-Verfahren (vom Bestand ausgehend) oder ein Top-Down-Verfahren mit dem Ziel, die gesamte Domäne zu erschließen, angewendet wird.

⁶¹ Ebd.: S. 286.

⁶² Hoffmann (2005): S. 1.

verbinden sollten. Hierfür kann im Grunde jede Eigenschaft genutzt werden⁶³, wobei die Erschließungsstrategie maßgeblich für die Auswahl der geltenden Ordnungsgrößen ist. Diese können formaler Art sein und das Erstellungsdatum, das Format oder einen Dokumententyp abbilden oder als inhaltliches Kriterium einen Sachverhalt darstellen⁶⁴.

Die Ordnungsmerkmale können als Prinzipien angesehen werden, auf welchen der Zustand Ordnung basiert⁶⁵. Da sie beliebig sein können, folgt daraus für die Begriffsbestimmung der Ordnung, dass es keine universale Definition hierfür geben kann, sondern, dass diese immer in Relation zum Ordnungsmerkmal zu betrachten ist. Damit wird das Ordnungsmerkmal zu einem definatorischen Kriterium der Ordnung.

4. Zentrale Ordnungssysteme im Informationssektor

4.1. Klassifikationen

4.1.1. Begriffsklärung

Die Begriffe Klassifikation, Klassenbildung, Kategorisierung und Klassifizierung bilden ein gemeinsames Wortfeld und zeichnen sich auch innerhalb des Fachdiskurses durch ein heterogenes Verständnis aus, da oftmals die Klassenbildung und die Klassifikation nahezu synonym verwendet werden⁶⁶ oder mit dem englischen „classification“ sowohl der Prozess des Klassifizierens als auch die Klassifikation als System beschrieben wird⁶⁷.

Im Folgenden soll die Klassifikation als System ganz allgemein als „*representational tool used to organize a collection of information resources*“⁶⁸ definiert werden, während der Klassifikationsprozess oder die Klassifizierung als „*orderly and systematic assignment of each entity to one and only one class within a system of mutually exclusive and nonoverlapping classes*“ verstanden werden. Die Ziele eines solchen „Repräsentationswerkzeugs“ sind in erster Linie „*discovery, selection, combination, integration, analysis, and other purposeful activity*“⁶⁹, was

⁶³ Glushko,/[u.a.] (2013a): S. 245.

⁶⁴ Vgl. Hoffmann (2000): S. 84f.

⁶⁵ Vgl. Dahlberg (1974): S. 14.

⁶⁶ Vgl. Jacob (2004): S. 527.

⁶⁷ Vgl. ebd.: S. 522.

⁶⁸ Ebd.

⁶⁹ Glushko, Robert J. [u.a.] (2013b): Classification: assigning resources to categories. In: Robert J. Glushko (Hg.): The discipline of organizing. Cambridge, Massachusetts, London, England: MIT Press, S. 273–316: S. 281.

impliziert, dass die Klassifikation als Kommunikationsschnittstelle zwischen einem Menschen (oder einer Maschine) und einem Bestand an Ressourcen gedacht wird⁷⁰, wobei sie trotz ihrer festen Struktur in Bezug auf die Pflege eine gewisse Erweiterbarkeit unterstützen sollte. In diesem Zusammenhang wird ebenso die regelmäßige Kontrolle der Integrität gefordert⁷¹.

Im Rahmen dieser Arbeit wird die Klassifikation als *System von Klassen im semantisch definierten Zusammenhang* verstanden und sie soll damit aufgrund ihrer Allgemeinheit als Oberbegriff für weitere Systeme mit spezifischerem Anwendungsbezug angesehen werden. Somit sind allgemein Taxonomien, Aktenpläne und Bibliothekssystematiken und selbst kontrollierte Vokabulare (Thesauri) und Ontologien in ihrer Funktion als Ordnungssystem zumindest teilweise auch als Klassifikation zu verstehen. Wichtig ist in Abgrenzung zur Klassenbildung die Beziehung zwischen den Klassen, welche innerhalb einer Klassifikation explizit sein müssen und welche im Verständnis dieser Arbeit von ihrer Art her hierarchisch sind.

4.1.2. Die strukturelle Logik von Klassifikationen

Eine Klassifikation als Werkzeug zur Repräsentation von Ressourcen zeichnet sich neben der Klassenbildung auch, wie erwähnt, durch die Art der Beziehung aus, welche die Klassen miteinander verbindet.

Diese Struktur ist ein Wesensmerkmal einer Klassifikation und kann unterschiedliche Formen annehmen, welche auf einer unterschiedlichen Konzeption und Philosophie der Wissenserschließung beruht. Glushko spezifiziert die **enumerative Klassifikation**, in welcher jede mögliche Klasse zur Erschließung der Domäne explizit und prospektiv gebildet wird und anhand derer ein Bestand per Präkombination erschlossen werden kann. Wenn diese Klassen in einem weiteren Schritt über logische und semantische Relationen miteinander verbunden werden, wird die Klassifikation hierarchisch oder taxonomisch⁷² und bildet ein Gerüst, welches die Ressourcen über Inklusionsbeziehungen miteinander verbindet. Diese stellen das wichtigste Kriterium einer klassischen Klassifikation dar; sie sind allerdings nicht ganz unproblematisch, was in Kapitel 8.2.2 detailliert erläutert wird.

⁷⁰ Ebd.: S. 282.

⁷¹ Ebd.: S. 287f. Hiermit ist in erster Linie gemeint, dass man darauf achten sollte, ob sich die Bedeutung von Kategorien eventuell mit der Zeit ändert, oder dass Klassen nicht innerhalb der Gesamtstruktur verschoben werden.

⁷² Vgl. ebd.: S. 277.

Dennoch gibt es im Fachdiskurs aufgrund des heterogenen Gebrauchs des Begriffs auch das Konzept der **Facettenklassifikation**, wobei diese in ihrer reinen Form gemäß der Begriffsbestimmung dieser Arbeit eher im Bereich Kategorisierung und Klassenbildung anzusiedeln wäre. Letztere erfolgt hier oftmals nicht prospektiv⁷³, sondern auf der Grundlage eines Bestandes im Bottom-Up-Verfahren. Die Grundlage des Prinzips dieser „Klassifikation“ besteht aus der Facettenbildung, einer Klassenbildung aufgrund unterschiedlicher Kriterien, die dann bei Bedarf den Ressourcen zugeordnet werden, aber untereinander strukturlos sind. Obwohl hier Glushkos Postulierung einer nicht prospektiven Vorgehensweise bei der Facettenbildung höchst diskutabel ist, da die Grenze zu unkontrollierten Verfahren, wie dem Tagging (vgl. Kapitel 4.6) zu unscharf erscheinen, zeichnet sich die Facettenklassifikation auch bei einer regulierten Vorgehensweise durch die Bestimmung einer finiten Menge vordefinierter Facetten als die flexiblere Art der Inhaltserschließung aus.

Da das Retrieval über Postkoordination erfolgt, besteht eine starke Nähe zu Erschließungsverfahren über Metadaten und somit bietet eine Facettenklassifikation unter einem praktischen Aspekt die Grundlage für Suchumgebungen, welche über Suchfelder mehrdimensionale Suchoptionen bereitstellen⁷⁴ sowie auch Filtermöglichkeiten bei der Trefferliste. Die größte Präzision bei der Suche wird in der Praxis oftmals über eine Kombination von taxonomischer und Facettenklassifikation erreicht⁷⁵.

⁷³ Vgl. ebd.: S. 278.

⁷⁴ Vgl. Gödert, Winfried; Lepsky, Klaus; Nagelschmidt, Matthias (2012): *Informationserschließung und Automatisches Indexieren. Ein Lehr- und Arbeitsbuch*. Berlin: Springer (X.media.press): S. 58.

⁷⁵ Vgl. Glushko/[u.a.] (2013b): S. 295.

4.1.3. Klassifikation vs. Klassenbildung – Zusammenfassung

Um die Merkmale einer Klassifikation noch einmal zusammenzufassen, soll folgende Tabelle in Abgrenzung zur Klassenbildung zeigen, dass die Klassifikation sich insbesondere durch systematische, hierarchische Anordnung, durch scharf abgegrenzte sich gegenseitig ausschließende Klassen auszeichnet, welche durch strikte Zuordnungsregeln bestimmt sind, wobei die Elemente der Klassen untereinander gleichrangig sind.

Figure 1. Comparison of Categorization and Classification.

Categorization	Process	Classification
Creative synthesis of entities based on context or perceived similarity		Systematic arrangement of entities based on analysis of necessary and sufficient characteristics
	<i>Boundaries</i>	
Because membership in any group is non-binding, boundaries are “fuzzy”		Because classes are mutually-exclusive and non-overlapping, boundaries are fixed
	<i>Membership</i>	
Flexible: category membership is based on generalized knowledge and/or immediate context		Rigorous: an entity either <i>is</i> or <i>is not</i> a member of a particular class based on the intension of a class
	<i>Criteria for Assignment</i>	
Criteria both context-dependent and context-independent		Criteria are predetermined guidelines or principles
	<i>Typicality</i>	
Individual members can be rank-ordered by typicality (graded structure)		All members are equally representative (ungraded structure)
	<i>Structure</i>	
Clusters of entities; may form hierarchical structure		Hierarchical structure of fixed classes

Abbildung 2: Der Unterschied zwischen Klassenbildung und Klassifikation und dessen Implikationen (Quelle: Jacob (2004:) S. 528.)

4.2. Aktenpläne und Aktenverzeichnisse

Ein Aktenplan ist ein Klassifikationswerkzeug im spezifischen Anwendungskontext der Schriftgutverwaltung und er ist hier als zentrales Ordnungssystem anzusehen. Es handelt sich um „eine aus den (behördlichen) Aufgaben entwickelte [...] Stoffgliederung, die den Ordnungs- und Registrierrahmen für das Erfassen der Sachakten im Aktenverzeichnis darstellt und einen sachbezogenen Zugriff ermöglicht“.⁷⁶ Damit gilt der Aktenplan als konzeptuelles Werkzeug, ist prospektiv ausgerichtet und bildet unter dem Fokus der potentiell anfallenden Informationsobjekte die gesamte Einrichtung oder das gesamte Unternehmen ab.

⁷⁶ Hoffmann (2000): S. 199.

Das Aktenverzeichnis hingegen besteht aus einer Auflistung aller real angefallenen Akten und dient somit als Findhilfe⁷⁷.

Insbesondere im Kontext der traditionellen, aber auch der elektronischen Schriftgutverwaltung des öffentlichen Sektors, ist dieses Instrument fest verankert⁷⁸ und gründet auf gesetzlichen Richtlinien. Da es ebenfalls als Voraussetzung für regelkonformes Records Management gilt⁷⁹, wird es auch in Unternehmen, die letzteres anstreben das Grundgerüst für die Verwaltung der Informationsobjekte darstellen, wenn auch ggf. unter unterschiedlichen Bezeichnungen.

Da die Bedeutung von Aktenplänen für das Records Management erheblich ist, soll dieser Themenkomplex in Kapitel 5 und 6 detailliert erläutert und sich an dieser Stelle auf die Begriffsklärung beschränkt werden.

4.3. Taxonomien

Der Begriff Taxonomie ist vor allem im englischsprachigen Raum verbreitet, ist sehr allgemein ausgerichtet und meint „*a scheme to achieve classification*“⁸⁰ oder auch „*the law for classifying information*“⁸¹.

Je nach dem Verständnis des Klassifikationsbegriffs stellt die Taxonomie als Unterart der Klassifikation die hierarchische Variante der Klassifikationsschemata dar. Im Begriffsverständnis dieser Arbeit werden beide Begriffe synonym verwendet und beide zeichnen sich durch Inklusionsbeziehungen zwischen Klassen aus und der damit verbundenen Vererbung von Merkmalen⁸².

Die Taxonomie behandelt den Themenbereich der klassischen Klassifikationsforschung seit Aristoteles, sie ist Ordnungswerkzeug innerhalb zahlreicher Wissenschaften⁸³ und das Mittel der Wissensrepräsentation auch im Records Management. Ihre mögliche Unabdingbarkeit ist Thema dieser Arbeit und wird im weiteren Verlauf erläutert.

⁷⁷ Vgl. Hoffmann (2005): S. 17.

⁷⁸ Vgl. Deutscher Bundestag (2001): Richtlinie für das Bearbeiten und Verwalten von Schriftgut (Akten und Dokumenten) in Bundesministerien: Abschnitt 3 – Verwalten von Schriftgut (§ 12: Aktenplan (Aktenplandatei)). RegR, vom 11.07.2001. Online verfügbar unter <https://www.jurion.de/Gesetze/RegR/12>, zuletzt geprüft am 04.08.2014.

⁷⁹ ISO 15489-1, Dezember 2002: Information und Dokumentation - Schriftgutverwaltung: Teil 1: Allgemeines: S. 21.

⁸⁰ The Global Community of Information Professionals (AIIM) (Hg.) (o.J.): Classification and taxonomy - ERM Community Wiki. Online verfügbar unter <http://www.aiim.org/community/wiki/view/Classification-and-Taxonomy>, zuletzt geprüft am 24.07.2014.

⁸¹ Ebd.

⁸² Vgl. Jacob (2004): S. 523.

⁸³ Vgl. ebd.

4.4. Kontrollierte Vokabulare

Der Begriff „Kontrolliertes Vokabular“ kann einerseits als Oberbegriff für alle Methoden jenseits des freien Indexierens verstanden werden, da es um Terme und damit im weitesten Sinne auch um Klassen einer Klassifikation geht, anhand welcher ein Bestand erschlossen wird. Allerdings werden in der Praxis oftmals Methoden zur postkoordinierten Suche unter dem Begriff zusammengefasst, wie Wortlisten als einfachste Form oder Thesauri als System begrifflicher Strukturen als komplexere Form⁸⁴. Ein Thesaurus besteht aus dem Wortgut, das einen Bestand zu erschließen vermag und welches über semantische Relationen (Äquivalenz, Inklusions-, Assoziationsbeziehungen) miteinander verknüpft wird. Er besteht aus Vorzugsbenennungen, den Deskriptoren, was bei der Erschließung die terminologische Kontrolle gewährleistet⁸⁵. Im Vergleich zu Klassifikationen können Thesauri ein Dokument genauer erschließen aufgrund des höheren Grades an Semantik, aufgrund der Postkoordination besitzen sie jedoch nicht die gleiche Ordnungskraft wie Klassifikationssysteme. Ontologien verbinden diese beiden Prinzipien⁸⁶.

4.5. Ontologien

Ontologien sind als „formale, schematische Abbildungen eines Wissensbereichs“⁸⁷, als Instrument der Wissensorganisation anzusehen, welches aufgrund zusätzlicher Möglichkeiten die klassischen Werkzeuge wie Klassifikationen oder kontrollierte Vokabulare ergänzt. Der aus der Philosophie entlehnte Begriff als „Lehre vom Sein“ deutet an, dass es sich um ein Werkzeug handelt, welches eine abgegrenzte Domäne konzeptuell erfassen und Beziehungen zwischen den hier enthaltenen Elementen beschreiben soll⁸⁸.

Dies passiert in Form von Konzepten, welche als Klassen abgebildet werden, und anhand von Relationen zwischen diesen Klassen, welche anders als im Falle der

⁸⁴ Vgl. Gaus (2005): S. 152.

⁸⁵ Vgl. ebd.: S. 295.

⁸⁶ Vgl. Gödert/Lepsky/Nagelschmidt (2012): S. 71.

⁸⁷ Weller, Katrin (2013): Ontologien. In: Rainer Kuhlen, Wolfgang Semar und Dietmar Strauch (Hg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis, Bd. 1., 6., völlig neu gefasste Ausg. Berlin: De Gruyter, S. 207-218: S. 207.

⁸⁸ Vgl. Weller (2013): S. 209.

Thesauri oder Klassifikationen über Inklusions- Äquivalenz- oder Assoziationsbeziehungen hinausgehen⁸⁹.

Hierbei sind die Klassen ähnlich einer Klassifikation hierarchisch angeordnet. Somit ist die Ontologie eine Repräsentationsmethode, welche sich auf die taxonomische Erschließungsmethode stützt, diese dann allerdings anreichert mit für die Domäne relevanten bedeutungstragenden Relationen. Formal werden die Modelle anhand von Ontologiesprachen, wie bspw. OWL als semantischer Markupsprache⁹⁰, umgesetzt.

Im Gegensatz zu einer künstlichen Intelligenz geht es in erster Linie um die Beschreibung der Ressourcen, welche daraufhin für den menschlichen Akteur in semantisch sinnvollen Zusammenhängen erscheinen können⁹¹. Dies geschieht zwar oftmals auf der Grundlage von Inferenzen, allerdings nicht mit dem Ziel, der Maschine „Intelligenz“ beizubringen, sondern als Instrument der effizienteren Interaktion zwischen einem Nutzer und einem System.

4.6. Folksonomies

Mit der Entwicklung des Web 2.0 wurde eine Grundlage geschaffen, die Nutzern erstmalig die Gelegenheit bot, als zentrale Akteure des Netzes die Mehrheit der Inhalte beizusteuern. Dadurch hat sich auch eine neue Art der Inhaltserschließung herausgebildet, welche von zahlreichen Web-Plattformen genutzt wird⁹². Die Möglichkeit, die eigenen oder fremde Ressourcen selbst zu erschließen, indem sie mit Schlagworten, so genannten Tags, versehen werden, bezeichnet man als „Social Tagging“, das als Ergebnis in „eine[r] Folksonomy für die Social-Media-Plattform resultiert“⁹³. Die Wortschöpfung als Synthese zwischen „folk“ und „taxonomy“ bezeichnet eine Taxonomie durch und für „das“ Volk, wobei die Verwendung des Taxonomie-Begriffs hier aufgrund der nicht vorhandenen Hierarchie und der nicht vorhandenen Regelbasiertheit eigentlich nicht korrekt ist. Es handelt sich um ein freies Indexieren von Ressourcen durch die Nutzer einer

⁸⁹ Vgl. ebd. S. 215.

⁹⁰ Vgl. World Wide Web Consortium (W3C) (Hg.): OWL Web Ontology Language Reference. Online verfügbar unter <http://www.w3.org/TR/owl-ref/>, zuletzt geprüft am 04.08.2014.

⁹¹ Vgl. Weller (2013): S. 210.

⁹² Vgl. Peters, Isabella (2013): Benutzerzentrierte Erschließungsverfahren. In: Rainer Kuhlen, Wolfgang Semar und Dietmar Strauch (Hg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis, Bd. 1., 6., völlig neu gefasste Ausg. Berlin: De Gruyter, S. 229-237: S. 229.

⁹³ Ebd.: S. 229.

Plattform. Das auf diese Art durch die kollektive Intelligenz realisierte Ordnungssystem zeichnet sich durch eine Vernetzungsstruktur aus, welche drei unterschiedliche Dimensionen hat⁹⁴. Die Nutzer sind mit dem Tag, dem Indexterm, verknüpft, mit der Ressource und mit anderen Nutzern, welche gleiche Tags verwenden oder gleiche Ressourcen erschlossen haben⁹⁵. So wird eine Vernetzung geschaffen, welche unterschiedliche Arten des Zugangs zu Ressourcen anbietet und in diesem Sinne neuartig ist. Die Nachteile bei der Indexierung, wie Doppelungen durch unterschiedliche Schreibweise (Groß-/ Kleinschreibung) oder fehlende Homonymkontrolle sowie die Gleichberechtigung von Tags unterschiedlicher Granularität können damit zumindest teilweise kompensiert werden. Vor allem vor dem Hintergrund, dass es auch Plattformen mit kontrollierter oder semi-kontrollierter Tag-Vergabe gibt, welche bspw. die formalen Mängel beseitigen und eine terminologische Kontrolle durchführen⁹⁶, wird deutlich, dass die Retrievalmöglichkeiten erweitert und bereichert werden. Visualisiert wird die Folksonomy oftmals durch eine Tag-Cloud, wodurch der Zugang zu den Ressourcen erfolgt. Da häufig verwendete Tags anhand einer größeren Schrift deutlicher visualisiert werden, wird dem Nutzer eine Hilfestellung zur Relevanzentscheidung geboten⁹⁷. Der Einsatz ist, wie erwähnt, vor allem im Web 2.0. verbreitet, aber es gibt auch Bibliothekskataloge, die Social-Tagging-Funktionalitäten anbieten, oder Erweiterungen für Intranet-Lösungen sowie Collaboration-Plattformen⁹⁸ für Unternehmen. Interessant ist hierbei anzumerken, dass Social Tagging anders als alle anderen vorgestellten Instrumente der Wissensrepräsentation nicht auf institutioneller Klassenbildung basiert, sondern auf kultureller und teilweise individueller. Aufgrund von kollektiver Intelligenz in Verbindung mit kollektivem Sprachgefühl kristallisieren sich bspw. auch in Tag-Clouds Vorzugsbenennungen heraus. Die fehlenden paradigmatischen Beziehungen zwischen den Begriffen allerdings führen zu einer eher schwachen Ordnungskraft.

⁹⁴ Ebd.: S. 230.

⁹⁵ Ebd.

⁹⁶ Vgl. ebd.: S. 234.

⁹⁷ Vgl. S. 233.

⁹⁸ Koch, Michael; Richter, Alexander (2009): Enterprise 2.0. Planung, Einführung und erfolgreicher Einsatz von Social Software in Unternehmen. 2. Aufl. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH: S. 45ff.

4.7. Zusammenfassung

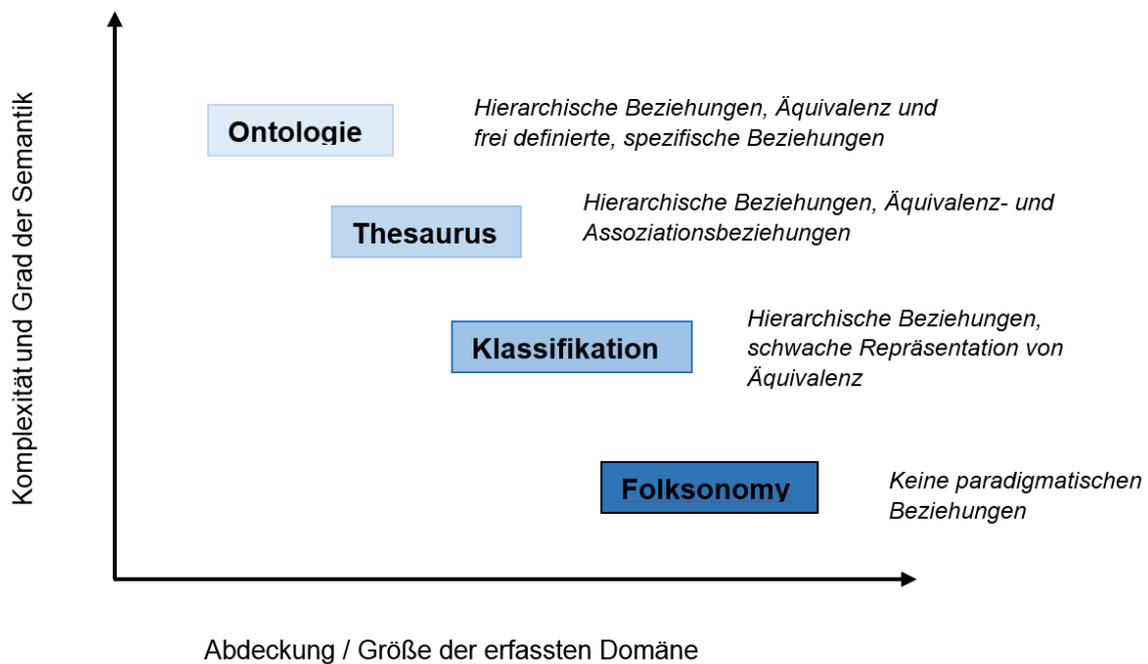


Abbildung 3: Relation zwischen dem Grad der Semantik und der Abdeckungsbreite der Domäne gängiger Ordnungssysteme (eigene Darstellung nach Weller (2010): S. 208.)

Die Begriffsabgrenzung der im Informationssektor üblichen Ordnungssysteme war insbesondere aufgrund der nicht einheitlichen Benutzung der Begriffe notwendig. Die Abbildung 3 fasst die wichtigsten Systeme im Hinblick auf ihre strukturelle Komplexität noch einmal zusammen, wobei letztere durch die Anzahl der möglichen Relationen zwischen den Konzepten bestimmt wird. Während diese innerhalb einer Ontologie neben Hierarchien auch frei definiert werden und damit die Domäne komplett abbilden können, beschränkt sich die Semantik des Thesaurus auf die normierten Beziehungen der Äquivalenz, Inklusion und Assoziation. Eine Klassifikation ist strukturell betrachtet weniger komplex und bildet durch die Hierarchie nur Inklusionsbeziehungen ab, während die Folksonomy sich lediglich durch Klassenbildung auszeichnet, welche zwar mehrdimensional verknüpft, jedoch keine semantischen Beziehungen abbildet⁹⁹.

⁹⁹ Vgl. Weller, Kathrin (2010): Knowledge representation on the social semantic web. 1. Aufl. s.l.: K.G. Saur: S. 207f.

5. Die Bedeutung der Ordnung im Records Management

5.1. Die Positionierung des Records Management innerhalb des Informationssektors in Bezug auf die Ordnungssysteme

Die Bedeutung der Ordnung ist nicht nur im Records Management, sondern allgemein im Bereich der Informationswissenschaften elementar. Hierbei muss man allerdings anmerken, dass es Unterschiede innerhalb der „Ordnungsphilosophien“ der einzelnen Disziplinen gibt, welche u.a. die traditionell fundierte und oftmals weiterhin gepflegte Trennung der einzelnen Bereiche begründen und ihren Ursprung in den Funktionen und der Zielsetzung der Informationsverwaltung haben, die sich grundlegend voneinander unterscheiden¹⁰⁰. Im Vergleich zum Bibliothekswesen, zur Dokumentationslehre bis hin zu aktuelleren Fachrichtungen wie dem betrieblichen Wissensmanagement, zeichnet sich das Records Management durch drei große Besonderheiten aus. Zum einen ist der Informationswert eines Objekts auf der Grundlage seines sachthematischen Gegenstands im Records Management sekundär. Vielmehr ist Kontextwert und somit auch die Provenienz des Objekts von Bedeutung¹⁰¹. Damit zusammen hängt die eindimensionale Erschließung (eben aufgrund der Herkunft der Objekte), welche das Records Management auszeichnet, während innerhalb des restlichen Informationssektors gerade eine mehrdimensionale Erschließung ein Qualitätskriterium darstellt¹⁰². Zuletzt bildet die Granularität der verwalteten Informationsobjekte ein weiteres Unterscheidungskriterium, da bspw. die Erschließungstradition des Dokumentationswesens darauf abzielt, die einzelnen atomaren Objekte zu beschreiben, während sich das Records Management auf der Ebene der Akte bewegt, welche die atomaren Elemente bündelt¹⁰³. Diese Unterschiede implizieren logischerweise, dass der Zustand Ordnung innerhalb des Records Management anders aussieht und anders konzipiert werden muss als dies bspw. in einer Bibliothek der Fall wäre. Während hier ein sachthematischer Zugang über eine Bibliothekssystematik geboten wird und die Medien oftmals zusätzlich

¹⁰⁰ Vgl. Spree, Ulrike (2009): Wissensorganisation und Records Management: Was ist der State of the Art? Ein Literaturüberblick. In: *Information - Wissenschaft & Praxis* 60 (6-7), S. 339–354. Online verfügbar unter http://www.bui.haw-hamburg.de/pers/ulrike.spree/pub/worg_records_management.pdf, zuletzt geprüft am 04.04.2014: S. 340.

¹⁰¹ Vgl. Toebak, Peter (2009): Das Dossier, nicht die Klassifikation als Herzstück des Records Management. In: *Information: Wissenschaft und Praxis* 60 (8), S. 443–446. Online verfügbar unter <http://www.b-i-t-online.de/pdf/iwp/IWP2009-8.pdf>, zuletzt geprüft am 09.07.2014: S. 443.

¹⁰² Vgl. ebd.

¹⁰³ Vgl. ebd.

verschlagwortet sind, was unterschiedliche Recherchestrategien beim Retrieval erlaubt, ist eines der Ordnungsrückgrate des Records Management der Aktenplan, der oftmals aufgabenorientiert und damit monodimensional konzipiert ist¹⁰⁴.

Für die Erhaltung des Kontextwerts, einer der Hauptanforderungen, um rechtliche oder betriebsinterne Vorgaben zu erfüllen, ist Mehrdimensionalität nicht notwendig¹⁰⁵. Der Informationswert von Records ist allerdings hierbei außer Acht gelassen.

Man sollte dennoch die Gemeinsamkeiten auf einer Meta-Ebene nicht vernachlässigen, denn auch im Records Management erfolgt die Erschließung auf der Grundlage von institutionellen Klassen, welche taxonomisch anhand des Aktenplans zueinander in Beziehung gesetzt werden. Die kognitive Leistung, Gleichartiges anhand von Merkmalen zu bündeln, ist somit die gleiche, egal, ob es sich um ein inhaltliches Kriterium oder um einen Prozess oder eine Aufgabe handelt. Insofern können auf einer strukturellen Ebene in Bezug auf die Erschließung durchaus Vergleiche gezogen werden.

Man muss zudem anmerken, dass es trotz des Primats des Kontextwerts¹⁰⁶ und trotz der fast durchgängigen Empfehlung eines aufgaben- oder prozessbasierten Ansatzes bei der Aktenplankonzeption¹⁰⁷, dennoch auch abweichende Ordnungskriterien gibt sowie andere Ebenen der Ordnung, welche im Folgenden erläutert werden.

5.2. Die unterschiedlichen Ebenen der Ordnung

5.2.1. Der Aktenplan als Ordnungselement

Wie weiter oben beschrieben, ist der Aktenplan innerhalb der Schriftgutverwaltung als zentrales Ordnungswerkzeug anzusehen, welches meistens in Form einer monodimensionalen Hierarchie¹⁰⁸ vorkommt und mit Hilfe dessen die Aufgaben des Records Management erfüllt werden. Er fungiert sozusagen als Rahmen, welcher die Organisation der Aufbewahrung, der Bereitstellung und des Aussonderns von Akten steuern kann, und er ist als Strukturgerüst für eventuell anfallende Akten im

¹⁰⁴ Vgl. Toebak (2009): S. 443.

¹⁰⁵ Vgl. ebd.

¹⁰⁶ Vgl. ebd.

¹⁰⁷ Vgl. Shepherd, Elizabeth; Yeo, Geoffrey (2003): *Managing records. A handbook of principles and practice.* London: S. 75ff. und Toebak (2007): S. 273 und Smallwood, Robert F. (2013): *Managing electronic records. Methods, best practices, and technologies.* Hoboken (New Jersey): Wiley & Sons (Wiley Desktop Editions): S. 43.

¹⁰⁸ Vgl. Hoffmann (2000): S. 216.

Sinne einer Klassifikation in erster Linie konzeptionell, d.h. auf der begrifflichen Ebene angesiedelt¹⁰⁹. Das bedeutet, dass er sich durch einen hohen Abstraktionsgrad auszeichnet und auf diese Weise Geschäftskontext, Inhaltswissen und die Verwaltung der Lebenszyklen der Records abbilden kann¹¹⁰. Abstrahierungsvermögen ist demnach eine Grundvoraussetzung, um granulare Sachverhalte des operativen Alltagsgeschäfts in einem übergeordneten Zusammenhang zu interpretieren und dementsprechend abzulegen, aber auch um letztere in einem Suchszenario mittels eines Navigationsprozesses wiederzufinden. Daraus folgt, dass ein Aktenplan eine Art Mittlerfunktion einnimmt zwischen der Informationsrepräsentation und dem Information Retrieval, eine Funktion, welche ihn als Schnittstelle zwischen dem Menschen und dem Bestand fixiert und welche auch die Herausforderung darstellt, dass er ggf. unterschiedliche Begriffswelten von Informationssuchendem und Indexierer überbrücken muss¹¹¹. Sowohl die Mensch-zu-Mensch- als auch die Mensch-zu-Maschine-Interaktion können erst gelingen durch die Überbrückung von eventuellen Diskrepanzen im Bereich der Semantik der Begriffe. Bei der Konzeption und Einführung eines Aktenplans kann dies dadurch minimiert werden, dass man Klassenbezeichnungen aus dem Vokabular der Domäne wählt.¹¹² Auch die Bedeutung von Mitarbeiterschulungen darf nicht unterschätzt werden, wie weiter unten erläutert wird.

Durch den konzeptuellen Charakter als Werkzeug, die Informationsflüsse der gesamten Einrichtung abzubilden, ist der Aktenplan darüber hinaus ein mächtiges Instrument des Informationsmanagements einer Einrichtung oder eines Unternehmens und in dieser Funktion sehen manche Autoren dessen Hauptaufgabe¹¹³. Da wie erwähnt, Records Management den ganzen Lebenszyklus der Ressourcen abbildet, dient die Klassifikation dazu,

¹⁰⁹ Vgl. Spree (2009): S. 347.

¹¹⁰ Vgl. Toebak (2007): S. 276.

¹¹¹ Ebd.: S. 245.

¹¹² Vgl. Das Bundesarchiv (Hg.) (2012): Hinweise für die Aufstellung von Aktenplänen. Das Bundesarchiv. Online verfügbar unter http://www.bundesarchiv.de/imperia/md/content/abteilungen/abtb/b1b/hinweise_aktenplan_12.pdf, zuletzt geprüft am 24.06.2014.

¹¹³ Vgl. Morelli, Jeff (2005): Business classification schemes. Issues & options (Records Management Society Bulletin, 124). Online verfügbar unter <http://www.jmcl.net/Business%20Classification%20Schemes%20Issues%20&%20Options.doc>, zuletzt geprüft am 20.06.2014: S. 1f.

Aufbewahrungsfristen festzulegen aber auch Zugriffsrechte zu definieren oder sogar den Rahmen für Backupstrategien zu bilden¹¹⁴.

Gliederungsstufen des Aktenplans

Traditionell ist ein Wesensmerkmal eines Aktenplans seine hierarchische Anordnung in Klassen oder Hauptgruppen, Obergruppen, Untergruppen usw., wobei sich das Konstrukt immer weiter bis zur untersten Ebene, der so genannten *Betreffseinheit* verzweigen kann¹¹⁵. An dieser Stelle werden die Akten gebildet und somit endet „die Gliederungstiefe des Aktenplans [...] dort, wo die Aktenstufe beginnt“¹¹⁶, wobei ein zu hoher Detailgrad mit zu stark ausgeprägter Tiefe der Strukturebenen vermieden werden sollte¹¹⁷.

Es ist darüber hinaus wichtig anzumerken, dass mit Nachdruck angeraten wird, keine Akten oberhalb der *Betreffseinheit* zu bilden, wogegen allerdings größtenteils Argumente praktischer Natur angeführt werden, wie bspw. eine größere Fehleranfälligkeit bei der Aktenzeichenvergabe durch die unterschiedliche Länge der Notationen oder die Gefahr von sehr umfangreichen Gruppen, was zur Unübersichtlichkeit führen würde¹¹⁸. Darüber hinaus hat eine solche Regelung sicher auch einen „erzieherischen“ Charakter, um die Sachbearbeiter dazu zu zwingen, die genaueste *Betreffseinheit* zu wählen, was der Erschließung und somit auch dem Wiederfinden dienlich ist. Die für nicht passende Akten vorgesehene *Betreffseinheit* „Allgemeines“ ist stattdessen zu wählen. Allerdings ist laut Heinz Hoffmann in einem Fall eine Gliederung in übergeordnete Klassen zu vertreten, nämlich gerade dann, wenn es sich um „fachneutrale Angelegenheiten“¹¹⁹ einer Organisationseinheit handelt, welche nicht die Verwaltung ist.¹²⁰

Dennoch sollte man bedenken, dass unter einem strukturlogischen Gesichtspunkt, unter welchem eine Klasse die Summe aller Teile ihrer Unterklassen oder eine allgemeinere Art ihrer Unterklasse darstellt, ein solches Vorgehen dem Grundsatz einer Klassifikation widerspricht. Da die Relationen zwischen der *Betreffseinheit*

¹¹⁴ Vgl. ebd.: S. 1f. und Frenzo (2007): S. 164.

¹¹⁵ Vgl. Hoffmann (2000): S. 217.

¹¹⁶ Vgl. ebd.

¹¹⁷ Vgl. Toebak (2007): S. 274 und Spree (2009): S. 251.

¹¹⁸ Vgl. Hoffmann (2000): S. 266.

¹¹⁹ Unter einer fachneutralen Aufgabe versteht man eine „Querschnittsaufgabe, die für mehrere Aufgabenbereiche zugleich oder als gemeinsame Vorgabe für mehrere Aufgabenbereiche wahrgenommen wird“. (Vgl. Bundesministerium für Verkehr (1987): Organisationslexikon der Wasser- und Schifffahrtsverwaltung des Bundes; zitiert nach Hoffmann (2000): S. 256.)

¹²⁰ Vgl. Hoffmann (2000): S. 267.

und der Akte oftmals eine partitive Beziehung darstellt, die Aktenplanklassen aber durchaus auch generisch miteinander verknüpft sein können, wäre es möglich, dass Elemente einer Ebene sich in einem unterschiedlichen Verhältnis zu ihrem Elternelement befinden würden. Schwerwiegender ist darüber hinaus, dass in diesem Fall eine Vermischung zwischen der konzeptionell-abstrakten Aktenplanebene und der operativ-konkreten Aktenebene stattfinden würde, was unbedingt vermieden werden sollte¹²¹. Insofern sollte man auch aus klassifikationsimmanenten, logischen Gründen eine Betreffseinheit „Allgemeines“ für Akten mit übergeordnetem Sachverhalt nutzen.

Ordnungsmerkmale

Das bei der Konzeption des Aktenplans gewählte primäre Ordnungsmerkmal sollte immer im Hinblick auf die Anforderung des Unternehmens oder der Behörde gewählt werden, wenn auch die Empfehlung der Prozessorientierung im Records Management vorherrscht. Neben letzterer gibt es noch zwei weitere Ansätze Aktenpläne zu konzipieren¹²².

Der sachthematische Ansatz

Der sachthematische Ansatz zur Erschließung eines Bestandes ist die im Bibliotheks- oder Dokumentationswesen prävalente Vorgehensweise, wobei ein inhaltliches Kriterium als Ordnungsmerkmal gewählt wird. Da, wie erwähnt, das Records Management sich durch die starke Bedeutung des Kontextwerts auszeichnet¹²³, wird eine Ordnung nach inhaltlichen Kriterien nur in Einzelfällen sinnvoll sein. Zum einen ist die Zuordnung zu einem Thema interpretationsfähig und dehnbar und zum anderen wäre bei mehrthematischen Akten eine subjektive Bewertung des Bearbeiters Grundlage der Klassifikation, was ein späteres Auffinden erschweren würde.

Dennoch kann es aber in vereinzelt Domänen der Fall sein, dass genau ein solcher Zugang zum Bestand erwünscht ist. Vorstellbar wäre hier, dass innerhalb eines Unternehmens der Aktenplan nur einen abgegrenzten Bereich abbildet und hier der Zugang primär sachthematisch, bspw. nach Produkten, realisiert wäre. Für einen Gesamtktenplan allerdings ist eine solche Ordnung nicht zu empfehlen¹²⁴.

¹²¹ Vgl. Toebak (2014): S. 266.

¹²² Vgl. Toebak (2007): S. 274.

¹²³ Vgl. Toebak (2009): S. 443.

¹²⁴ Vgl. Toebak (2007): S. 274.

Wird ein inhaltlicher Zugang zum Bestand erwünscht, sollte dieser über Metadaten realisiert werden¹²⁵.

Der organisatorisch-strukturelle Ansatz

Beim organisatorischen Ansatz wird davon ausgegangen, dass die Aufbauorganisation¹²⁶ der Organisation nicht nur die Grundlage für den Aktenplan bildet, sondern dass der Aktenplan letzterer 1:1 entspricht¹²⁷. Diese Ordnungsvariante hat den Nachteil, dass es Probleme bei abteilungsübergreifenden Prozessen geben kann (vor allem dann, wenn das Federführungsprinzip nicht angewendet wird) und als Hauptnachteil ist zu nennen, dass organisatorische Strukturen eines Unternehmens sich mit der Zeit ändern können und somit nicht als Basis für einen Aktenplan, der ggf. Jahrzehnte funktionell bleiben sollte, dienen kann¹²⁸.

Der funktional-prozessuale Ansatz

Der im Records Management dominierende Ansatz bei der Realisierung eines Aktenplans ist der funktional-prozessuale, der sich an den Aufgaben und Prozessen der Einrichtungen orientiert. Für Behörden gibt es die rechtliche Bestimmung, einen aufgabenorientierten Gesamtktenplan für die gesamte Behörde zu führen, doch auch wenn Unternehmen Records Management mithilfe eines Gesamtktenplans realisieren wollen, wird im Fachdiskurs die Ordnung nach Funktionen und Prozessen empfohlen¹²⁹. Unter einer Funktion oder einem Funktionsbereich versteht man eine Organisationseinheit mit einem ähnlichen Aufgaben- und Tätigkeitsfeld¹³⁰, die Funktion fasst also Aufgaben zusammen. Ein funktionsorientierter Ansatz ist somit immer auch aufgabenorientiert, ohne allerdings immer prozessorientiert sein zu müssen¹³¹, da man hiervon erst dann sprechen kann, wenn der Prozess als Aktenplanklasse abgebildet wird¹³². Peter

¹²⁵ Vgl. ebd.: S. 276.

¹²⁶ Unter Aufbauorganisation versteht man in der Betriebswirtschaftslehre „die Gliederung des Unternehmens in arbeitsteilige Einheiten und ihre Koordination“. Diese Einheiten fassen gleichartige Aufgabenbereiche zusammen und sind hierarchisch nach Weisungsbefugnis angeordnet. Im Gegensatz dazu definiert die Ablauforganisation die Aufgaben nach den Merkmalen Raum und insbesondere Zeit und beschreibt somit die Prozesse, die zur Aufgabenerfüllung vollzogen werden. (Vgl. Bühner, Rolf (2009): Betriebswirtschaftliche Organisationslehre. 10., bearb. Aufl. München: Oldenbourg (Oldenbourgs Lehr- und Handbücher der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften): S. 11.

¹²⁷ Vgl. Toebak (2007): S. 275.

¹²⁸ Vgl. ebd.

¹²⁹ Vgl. ebd.: S. 277 und Shepherd/Yeo (2003): S. 74ff.

¹³⁰ Vgl. Bühner (2009): S. 128.

¹³¹ Vgl. Toebak (2009): S. 444.

¹³² Vgl. Toebak (2007): S. 273ff. und Steinbrecher (2010): S. 78.

Toebak spricht sich, um dies zu gewährleisten, dafür aus, zwischen der Konzeptebene des Aktenplans und der konkreten Ebene der Aktenbildung eine Zwischenebene der Prozesskategorien einzuführen¹³³. Diese Zwischenebene wird als unterste Ebene des Aktenplans angesehen, ist aber nicht deckungsgleich mit den Betreffseinheiten, da diese funktional bleiben, sondern wird, wie erwähnt als Verknüpfungselement neu eingeführt. Innerhalb eines solchen Modells werden die zu den Funktionen und Aufgaben gehörenden Prozesse soweit abstrahiert, dass sie zu Prozesskategorien zusammengefasst werden können und ein Behältnis bieten für alle hier anfallenden Akten.

Die nachfolgende Grafik (Abb. 4) versucht diesen prozessorientierten Ansatz mit der klaren Trennung zwischen strategischer und operativer Ordnung anhand eines Beispiels deutlich zu machen.

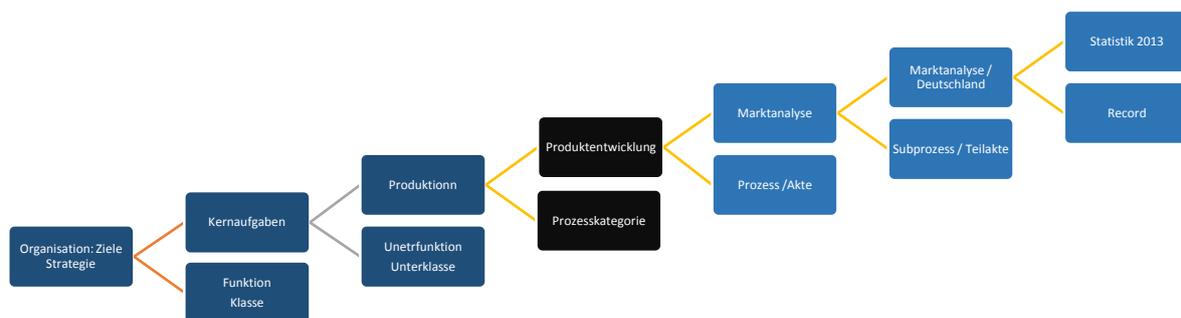


Abbildung 4: Beispiel eines funktional-prozessualen Ansatzes bei der Konzeption eines Aktenplans (eigene Darstellung nach Toebak (2007): S. 275.)

Zu den Prozessen der Funktion „Produktion“ gehören bspw. die Marktanalyse, die Prototypenanalyse oder die Produktfertigung sowie weitere. Diese Prozesse werden nun in einer Oberkategorie „Produktentwicklung“ zusammengefasst, was nach Toebak die so genannte Prozesskategorie darstellen würde und die Funktionen des Aktenplans mit den Akten verknüpft. In einem solchen Ansatz sind die Akten synonym zu den Prozessen zu betrachten¹³⁴, was logisch ist, da die während letzterer anfallenden Records die Akte bilden, worin die konstituierenden Elemente wiederum in einer hierarchischen Beziehung geordnet sind.

¹³³ Vgl. Toebak (2007): S. 293.

¹³⁴ Vgl. ebd.: S. 200.

5.2.2. Aktenbildung als Ordnungselement

Unter Aktenbildung versteht man die Bündelung von gemäß eines festgelegten Ordnungskriteriums zusammengehörenden Records zu einer Einheit¹³⁵ und somit basiert auch sie auf Klassenbildung. Sie gewährleistet die Ordnung auf der operativ-konkreten Ebene des Alltagsgeschäfts und bildet die Grundlage für Transparenz, Effizienz und Rekonstruierbarkeit der Geschäftstätigkeit¹³⁶. Auch auf dieser Ebene zeichnet sich die Ordnungsstruktur traditionell durch eine Hierarchie aus, wobei die einzelnen Records in Vorgängen zur Akte zusammengefasst werden.

Allerdings steht diese, in der deutschen Tradition geläufige Art der Aktenbildung durch die erwähnte Dreiteilung in einem Begriffskonflikt mit dem gerade erläuterten Verständnis Toebaks von der Akte als Prozess, da hier doch sehr große Ähnlichkeiten zum weiter oben definierten Vorgang bestehen. Da es innerhalb der Begriffsvielfalt keine universal anerkannte Definitionen und auch viele Überschneidungen artverwandter Konzepte gibt, ist es vertretbar anzunehmen, dass der Vorgang in diesem Modell den einzelnen „Durchlauf“ des Prozesses darstellen kann. Dies soll folgende Grafik (Abb. 5) veranschaulichen, welche Toebaks Synonymie von Akte und Prozess mit den deutschen Konzepten kombiniert.

¹³⁵ Vgl. Hoffmann (2000): S. 103.

¹³⁶ Vgl. Toebak (2007): S. 197.

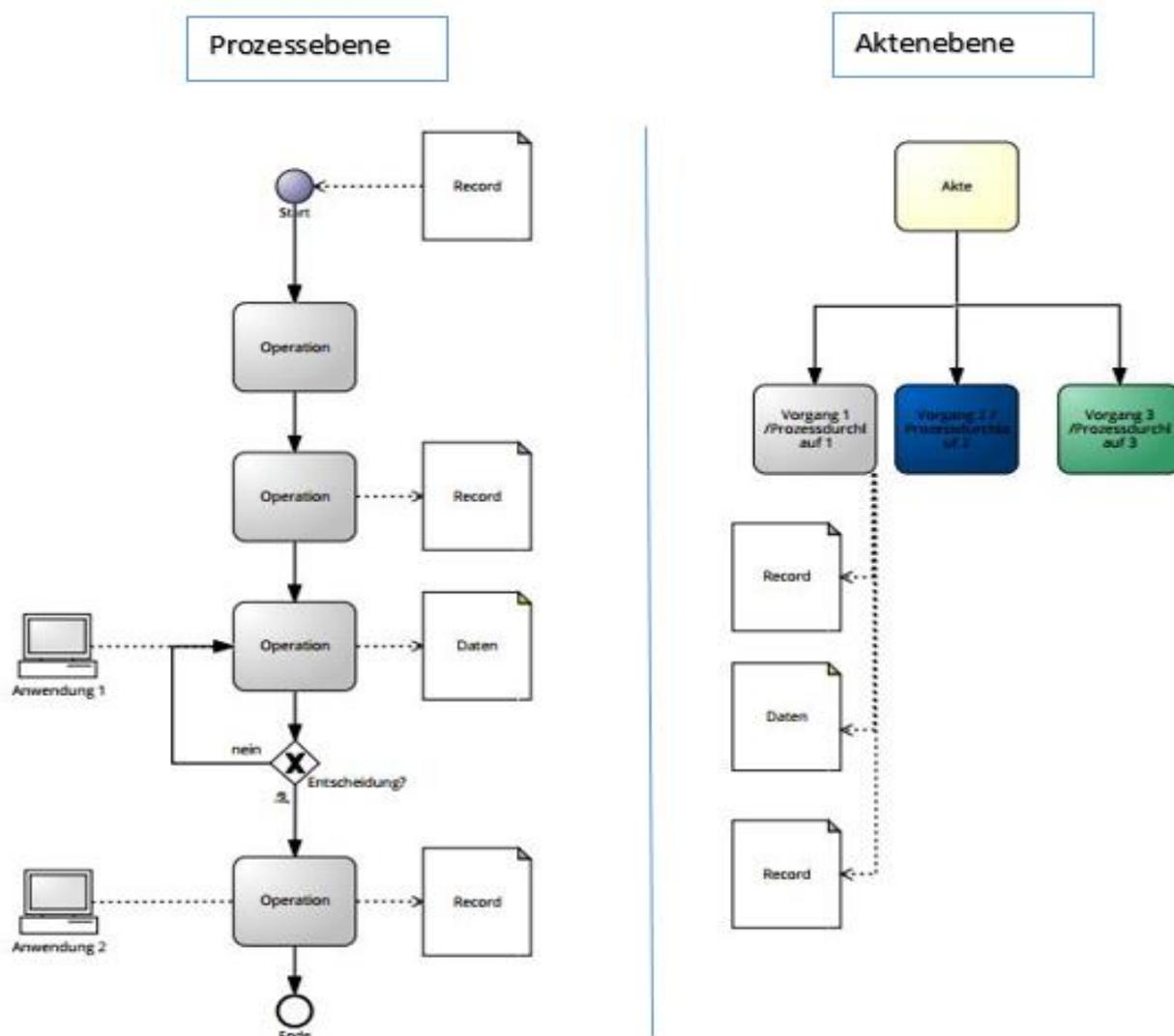


Abbildung 5: Die Beziehung Prozess-Akte-Vorgang (eigene Darstellung nach Toebak (2007): S. 200.)

Die Abbildung zeigt einerseits wie Records im Verlauf eines Geschäftsprozesses innerhalb unterschiedlicher Operationen und aus unterschiedlichen Quellen entstehen können. Diese werden als Akte zusammengefasst, wobei jeder Durchlauf einen Vorgang bildet.

Die Aktenbildung gewährleistet hierbei, dass einem Record die Kontextinformation zu einem Prozess zugeordnet werden kann. Peter Toebak sieht auf dieser Ebene des Records Management, wo die wichtigsten Metadaten generiert und mit der Akte die grundlegenden Informationseinheiten verwaltet werden, die größte Herausforderung und das größte Alleinstellungsmerkmal der Disziplin¹³⁷. Dies hat insbesondere den Grund, dass in einem prozessorientierten Ordnungsverständnis

¹³⁷ Vgl. Toebak (2009): S. 445.

die Geschäftsabläufe und deren Dokumentation¹³⁸ die Grundlage darstellen und sich somit die Qualität des Records Management an der Qualität der Geschäftsprozesse messen muss. Probleme in diesem Bereich schlagen sich auf die Informationsverwaltung nieder und erfordern Optimierungshandeln von anderer Stelle.

5.2.3. Metadaten als Ordnungselemente

Obwohl das Prinzip der Aktenbildung als nicht hinterfragtes Paradigma das Records Management größtenteils prägt und als Grundvoraussetzung für konformes Records Management gilt¹³⁹, gibt es Kritiker, die diese Notwendigkeit für elektronische Records in Frage stellen. Shepherd und Yeo zitieren Bearman¹⁴⁰, der bereits 1996 im Bereich der digitalen Datenverarbeitung einen grundlegenden Paradigmenwechsel im Records Management vorgeschlagen und einen Item-Level-Control der Records fordert¹⁴¹.

Dabei muss man allerdings anmerken, dass keineswegs die Notwendigkeit der Bewahrung eines Kontextes in Frage gestellt wird, sondern nur die Abbildung hierarchischer Verzeichnisse als Akten mit ihren Vorgängen und Dokumenten. Die „physische“ Nähe, welche in der Papierwelt neben der Abbildung des Kontextes vor allem auch die Nutzung erst ermöglichte¹⁴² sei obsolet geworden. Dabei sei die „Logik“ hinter der physischen, hierarchischen Anordnung auch früher meist nicht wahrgenommen worden, denn „what the physical order was preserving, was the logical associations“¹⁴³, und diese sollten laut Bearman als Kontextmetadaten auf Item-Level hergestellt werden können¹⁴⁴.

Die Notwendigkeit des Konzepts Aktenbildung steht damit weiterhin außer Frage, nur die Art und Weise der Realisierung wurde konsequent an ein elektronisches Umfeld angepasst. Durch Metadatenschemata, welche bspw. für jeden Prozess definiert werden, können Kontextinformationen aber auch Nutzungsberechtigungen bis hin zu Aufbewahrungsfristen auf der Ebene des Records festgelegt werden, womit man die Möglichkeit schafft, die

¹³⁸ Vgl. ebd.

¹³⁹ Vgl. ebd.: S. 443-446. und Hoffmann (2005): S. 21f.

¹⁴⁰ Vgl. Shepherd/Yeo (2003): S. 98.

¹⁴¹ Vgl. Bearman, David (1996): Item level control and electronic recordkeeping. In: *Archives and Museum Informatics* 10 (3), S. 195-245. DOI: 10.1007/BF02802369.

¹⁴² Vgl. ebd.: S. 197.

¹⁴³ Ebd.

¹⁴⁴ Vgl. ebd.: S. 198.

Eindimensionalität von Klassifikationen zu durchbrechen und Records zusätzlich anhand weiterer Ordnungsmerkmale zu erschließen¹⁴⁵. Dieses 1996 sehr progressive Konzept ist im Grunde die Basis aller heutigen Konzepte, welche auf virtuelle oder dynamische Sichten von Akten setzen.

Problematisch ist dieser Ansatz in dem Sinne, dass eine durchaus sehr umfangreiche Metadatenvergabe erfolgen muss, um den gesamten Kontext abzubilden¹⁴⁶, was sich durch die Einordnung in eine Verzeichnisstruktur, welche durch deren inhärente Logik bereits einen gewissen Grad an Semantik abbildet, erübrigen würde.

Die Probleme einer Erschließung mit Metadaten allein liegen darin begründet, dass für den Fall, dass sie ausgelagert und getrennt von der Ressource aufbewahrt werden, die unabdingbare Notwendigkeit von persistenten Links der Verknüpfungen besteht. Die potentielle Gefahr, dass die Verknüpfung zerstört werden könnte und somit die Bedeutung und der Kontext der Records nicht erhalten bliebe¹⁴⁷, ist ein nicht nur auf das Records Management begrenztes Problemfeld, welches erwähnt werden muss. Mit „embedded metadata“, d.h. mit integrierten Metadaten in die Datei, bspw. realisierbar im XML-Format kann diese Gefahr minimiert werden, wobei dieser Lösungsansatz mit einem beträchtlichen Konvertierungsaufwand sowie auch Integritätsproblemen verbunden wäre, da der Inhalt der Datei verändert würde. Die Generierung von Informationspaketen, in welchen der Content zusammen mit den Metadaten abgelegt würde, wäre in diesem Zusammenhang die Alternative zur Wahrung der Integrität.¹⁴⁸

Es bleibt anzumerken, dass durch die Generierung eines logischen und physischen Containers in Form einer Akte die Gefährdung durch Kontextverlust hinfällig würde.

6. Anforderungen an Ordnungssysteme im Kontext der Normen und Standards

6.1. Anforderungen an das Records Management

Nachdem im bisherigen Verlauf die Instrumente der Ordnung des Informationssektors und die spezifischen Arten der Ordnungssysteme sowie deren

¹⁴⁵ Vgl. Shepherd/Yeo (2003): S.96f.

¹⁴⁶ Vgl. Frendo (2007): S. 163.

¹⁴⁷ Vgl. ebd.: S. 161.

¹⁴⁸ Vgl. ebd.

Anwendung im Records Management vorgestellt wurden, sollen diese nun in einem Kontext der Standards und Normen, welche die Anforderungen an das Records Management definieren, untersucht werden. Dies ist insbesondere von Bedeutung, um einen mehr oder weniger objektiven Evaluierungsrahmen für die Ordnungssysteme zu erhalten und um deren Notwendigkeit oder Erlässlichkeit einschätzen zu können. Die hier postulierten Anforderungen sollen zunächst als Prämissen behandelt und die Bedeutung der Ordnungssysteme vor diesem Hintergrund bewertet werden. Es muss angemerkt werden, dass sich das Records Management durch eine Vielzahl unterschiedlicher Standards auszeichnet¹⁴⁹, was zur Folge hat, dass man die Bemühungen zur Vereinheitlichung aufgrund der Menge fast schon wieder mit einem Fehlen von Vereinheitlichung gleichsetzen muss. Dennoch wurden hier drei Standardisierungsvorhaben ausgewählt, die aufgrund ihres internationalen Charakters, so die ISO-Norm, aufgrund ihrer Prägnanz, so die GARP-Grundsätze, oder aufgrund ihres technischen Fokus, so die MoReq-Spezifikationen, ein besonderes Augenmerk verdienen. Darüber hinaus wird davon ausgegangen, dass ihre Relevanz auch durch ihre Entwicklung innerhalb der Fachdomäne gewährleistet ist.

Die spezifischen Anforderungen, welche das Records Management zu erfüllen hat, ergeben sich, wie bereits erwähnt in erster Linie aus den Zielen der Organisation oder des Unternehmens und können somit im Detail variabel sein. Durch die Formulierung von Normen und Standards werden unter einem übergeordneten, allgemeineren Aspekt Richtlinien formuliert, die von Spezifika abstrahieren und einen mehr oder weniger universalen Charakter haben sollen sowie unabhängig von den Zielen der Geschäftstätigkeit Bestand haben. Letztere können unterschiedliche Ausprägungen haben, je nachdem, ob sie den privaten oder öffentlichen Sektor betreffen.

Die Grundsätze der Verwaltungsarbeit werden durch rechtliche Grundlagen verankert¹⁵⁰, welche die Schriftgutverwaltung oder das Records Management unterstützen und keinesfalls verletzen sollte. Zu nennen sind in diesem Kontext die Nachprüfbarkeit des Verwaltungshandelns für Vorgesetzte, Gerichte und die

¹⁴⁹ Vgl. Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 86f.

¹⁵⁰ Vgl. Deutscher Bundestag (2001): Richtlinie für das Bearbeiten und Verwalten von Schriftgut (Akten und Dokumenten) in Bundesministerien. RegR, vom 11.07.2001. Online verfügbar unter <https://www.jurion.de/Gesetze/RegR>, zuletzt geprüft am 02.07.2014.

Öffentlichkeit sowie dessen Kontinuität¹⁵¹. Diese können nur gewährleistet werden, wenn grundlegende Prinzipien, wie das der Schriftlichkeit, der Transparenz und Nachvollziehbarkeit und das der Aktenmäßigkeit erfüllt werden und somit die adäquate Nutzung der Records erst ermöglichen¹⁵². Diese Anforderungen hat ein Records Management-Konzept in einer öffentlichen Verwaltung auf jeden Fall zu erfüllen.

Unternehmen sind ebenfalls branchenabhängig mehr oder weniger stark von rechtlichen Vorgaben betroffen. In den letzten Jahren hat sich auch in Deutschland ein aus der US-amerikanischen Rechtsprechung entlehntes Konzept durchgesetzt, das der Compliance¹⁵³. Es handelt sich hierbei einerseits in einem engen und minimalen Verständnis um das Einhalten von gesetzlichen Vorgaben (StGB, OWiG, u.a.)¹⁵⁴ mit dem Ziel, geschäftsschädigende Risiken zu minimieren. Es gibt aber auch ein sehr weites Verständnis des Begriffs, welches ethische und gesellschaftliche Aspekte mit einbezieht. Hier versteht sich Compliance dann als „ganzheitliches“ Konzept, welches auf der Grundlage der Unternehmensziele betriebsinterne und abteilungsübergreifende Regelungen festschreibt, die weit über rechtliche Konformität hinausgehen¹⁵⁵. Es ist hierbei anzumerken, dass je nach Branche die regulativen Vorgaben stark variieren können. Eine Records Management-Strategie kann die benötigten Mittel zur Verfügung stellen, um die genannten rechtlichen sowie Compliance- Anforderungen zu erfüllen.

Im Folgenden soll nun anhand der ausgewählten Standards und Normen untersucht werden, welche Anforderungen die Ordnungssysteme besonders beeinflussen, sowie deren Bedeutung als Rückgrat des Records Management evaluiert werden.

¹⁵¹ Vgl. Hoffmann (2005): S. 9.

¹⁵² Vgl. ebd.

¹⁵³ Vgl. BITKOM - Bundesverband Informationswirtschaft (Hg.) (2012): Leitfaden Compliance. Rechtliche Anforderungen an ITK-Unternehmen. Unter Mitarbeit von Thomas Kriesel. Online verfügbar unter http://www.bitkom.org/files/documents/BITKOM_Leitfaden_Compliance.pdf, zuletzt geprüft am 02.07.2014: S. 6.

¹⁵⁴ Vgl. ebd.: S. 10.

¹⁵⁵ Vgl. ebd.: S. 8.

6.2. Die Bedeutung der Ordnungssysteme gemäß ISO 15489

Die ISO-Norm beschreibt in großer Allgemeinheit Begriffe und Funktionen der Schriftgutverwaltung sowie deren Umsetzung¹⁵⁶. Es wird branchen- und technologieunabhängig versucht, von den zahlreichen nationalen Anforderungen zu abstrahieren und „als kleinste[n] gemeinsame[n] Nenner der beteiligten Länder“¹⁵⁷ einen international gültigen Rahmen für Records Management zu formulieren; dies vor allem im Hinblick auf die konzeptuelle Sicht des Records Management. Die Norm kann daher als Vorlage für Policies und Strategien eine Grundlage bieten, stellt jedoch keinen konkreten Anforderungskatalog für eine eventuelle Systemauswahl dar¹⁵⁸, da der Universalitätsanspruch dem widerspricht. In Bezug auf die Ordnungssysteme geht die Norm in unterschiedlichen Zusammenhängen sowohl explizit als auch implizit hierauf ein. So werden explizit „Klassifikationen der geschäftlichen Aktivitäten“¹⁵⁹ gefordert, welche im Zusammenhang mit der Schriftgutverwaltung genutzt werden sollen.

Die nachfolgende Tabelle soll einige für die Ordnungsorganisation wichtige Anforderungen zusammenfassen und diese in Bezug auf ihren Einfluss auf Ordnungssysteme erläutern.

Anforderung	Erläuterung	Einfluss auf die Ordnungssysteme
Records Management als Führungsaufgabe ¹⁶⁰	Durch den "ganzheitlichen" Charakter der Aufgaben und die Integration aller Abteilungen ist RM eine strategische Aufgabe, welche immer eine Führungsaufgabe ist. Ein weiterer Aspekt ist der prospektive Fokus der RM-Aufgabe, was planende und strategische Kompetenzen voraussetzt.	Die Gestaltung der Ordnungssysteme über Abteilungsgrenzen hinweg könnte sich als Gesamtkartenplan abbilden, der ein Werkzeug sein kann, die gesamten Informationsflüsse zu veranschaulichen und hier auch Instrument des Informationsmanagements darstellen kann.

¹⁵⁶ Vgl. Kampffmeyer, Ulrich (2011): ISO 15489 Records Management | Records Management. Hg. v. Project Consult GmbH. Hamburg. Online verfügbar unter http://records-management.project-consult.de/ecm/records_management/standards/iso_15489, zuletzt geprüft am 03.07.2014.

¹⁵⁷ Ebd.

¹⁵⁸ Vgl. Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 25.

¹⁵⁹ Vgl. ISO 15489-1, Dezember 2002: Information und Dokumentation - Schriftgutverwaltung: Teil 1: Allgemeines: S. 20.

¹⁶⁰ Vgl. ebd.: S. 10.

<p>Dokumentation aller Records Management-Prozesse¹⁶¹ und Verfahren und Befugnisse¹⁶²</p>	<p>Alle RM-Prozesse sollten beschrieben und in einen Kontext gesetzt werden mit gesetzlichen und allgemeinen Compliance-Anforderungen. Die Transparenz der Geschäftstätigkeit wird hierdurch gefördert.</p>	<p>Durch ein Zusammenführen von Befugnissen mit der Ordnungsstruktur des Schriftguts ist eine dynamische Umsetzung eines Ordnungssystems denkbar.</p>
<p>Integration in Geschäftsprozesse¹⁶³</p>	<p>Als Verwaltung aller anfallenden Dokumente innerhalb der Prozesse hat RM eine Analyse letzterer als Grundlage¹⁶⁴. Im Zuge dessen kann mit RM auch eine Optimierung der Geschäftsprozesse einhergehen. Auf alle Fälle soll über das RM eine Transparenz der Prozesse erreicht werden, um Entscheidungsgrundlagen für spätere Aktivitäten zu bieten.¹⁶⁵</p>	<p>Die enge Verzahnung der Prozesse mit dem hier anfallenden Schriftgut hat einen starken Einfluss auf die Gestaltung des Ordnungssystems und die Auswahl der Ordnungsmerkmale. Es wird die Wahl des funktional-prozessual-orientierten Ansatzes impliziert.</p>
<p>Klassifikation der geschäftlichen Aktivitäten¹⁶⁶</p>	<p>Diese Klassifikation, welche sich an der betrieblichen Organisationsstruktur orientiert, kann als Ergebnis einer Prozess- und Aufgabenanalyse angesehen werden.</p>	<p>Diese Klassifikation, welche sich aus der Aufbau- und Ablauforganisation ergibt, ist die wichtigste Grundlage für ein Klassifikationssystem in Form eines Aktenplans.</p>
<p>Die Klassifikation der Records sowie auch die Benennung von Schriftgut sollten einheitlich sein¹⁶⁷</p>		<p>Kann durch einen Aktenplan und/oder kontrollierte Vokabulare realisiert werden.</p>
<p>Der Kontext und die Struktur von Records sollte ersichtlich bleiben¹⁶⁸</p>	<p>Entweder durch Verknüpfungen oder adäquate Metadaten. Ziel dieser Anforderung ist zudem Authentizität und Zuverlässigkeit beurteilen zu können.</p>	<p>Dies ist eine der Kernaufgaben der Ordnungssysteme: Hier spielt sowohl die Aktenbildung als auch die Zuordnung zu einem Prozess eine Rolle. Dieser Anforderung kann durch Erschließungsmaßnahmen begegnet werden.</p>

¹⁶¹ Vgl. ebd.: S. 24.

¹⁶² Vgl. ebd.: S. 21.

¹⁶³ Vgl. ebd.: S. 17.

¹⁶⁴ Vgl. ebd.: S. 10.

¹⁶⁵ Vgl. ebd.: S. 9.

¹⁶⁶ Vgl. ebd.: S. 20.

¹⁶⁷ Vgl. ebd.

¹⁶⁸ Vgl. ebd.: S. 12.

Vollständigkeit von Akten ¹⁶⁹	Alle in einem Zusammenhang angefallenen Schriftstücke sollen gebündelt aufbewahrt werden.	Kernelement der Aktenbildung. Ist unter erheblichem Aufwand auch über Metadaten realisierbar.
Nachvollziehbarkeit ¹⁷⁰	Bezieht sich sowohl auf Maßnahmen- als auch auf Standortverfolgung. Ist ein Kernmerkmal für ordnungsgemäße Verwaltungsarbeit.	Muss durch ein Ordnungssystem (Metadaten) gewährleistet werden.
Zugang zur Information ¹⁷¹	Es wird ein effizienter Zugang gefordert ohne Spezifizierung der zu wählenden Methoden.	Eine der Hauptaufgaben der Ordnungssysteme. Möglich über Navigation durch den Aktenplan oder über eine Suchfunktion.
Festlegung der Aufbewahrungsdauer ¹⁷²	Umfasst die Hinterlegung von Retention Schedules, welche die Aussonderungsmaßnahmen definieren und ggf. die Anbietung an ein Archiv.	Ordnungssysteme können eine Rahmenstruktur für Automatisierungen darstellen, z.B. Massenaussonderungen und Bewertungsaufgaben.

Tabelle 1: Anforderungen an Ordnungssysteme gemäß ISO 15489

Es wird deutlich, dass die ISO 15489 sowohl analoges als auch digitales Records Management gleichermaßen beschreibt. Für den Transfer von den Methoden der Papierwelt zu E-Szenarien bedeutet dies, dass auch die Ordnungssysteme übernommen wurden und somit nahezu sämtliche Anforderungen über einen Aktenplan und das Prinzip der Aktenbildung realisierbar sind. Diese Werkzeuge erscheinen in diesem Zusammenhang alternativlos. Das Verständnis der Ordnungssysteme wird durch die ISO-Norm in erster Linie in ihrer Rolle als strategisches Werkzeug zur Verwaltung der Ressourcen interpretiert und die Nutzung erscheint sekundär.

6.3. Die Bedeutung der Ordnungssysteme gemäß den „Generally Accepted Recordkeeping Principles“ (GARP)

Die von der ARMA „Association of Records Managers and Administrators“ aufgestellten acht Grundsätze verstehen sich als allgemein anerkannte Prinzipien¹⁷³, welche ein konformes Records Management sicherstellen sollen¹⁷⁴. Es handelt sich um ein Rahmenwerk, welches unter Bezugnahme auf die Prozesse und Rollen innerhalb der Organisation und unter Berücksichtigung von weiteren Standards eine effektive Nutzung der Unternehmensinformationen gewährleisten

¹⁶⁹ Vgl. ebd.: S. 15.

¹⁷⁰ Vgl. ebd.: S. 22.

¹⁷¹ Vgl. ebd.: S. 21.

¹⁷² Vgl. ebd.: S. 18.

¹⁷³ Vgl. Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 13.

¹⁷⁴ Vgl. Smallwood (2013): S. 21.

und dadurch die Unternehmensziele unterstützen¹⁷⁵. Die GARP-Prinzipien sollen in ihrer Allgemeinheit sowohl für Behörden als auch für Unternehmen gelten und reduzieren die Anforderungen an das Records Management auf acht Schlagworte, wie folgende Tabelle zeigt.

Anforderung	Erläuterung	Einfluss auf die Ordnungssysteme
Accountability (Verantwortlichkeit)	Dieses Prinzip fordert eine für das RM zuständige Person in einer koordinierenden Rolle. Hier wird eine Führungskraft gefordert, welche das RM-Programm konzipiert und überwacht sowie Aufgaben delegiert. Darüber hinaus soll das RM ständig einem Qualitätsmanagement unterzogen werden und mit den Compliance-Anforderungen abgeglichen und ggf. angepasst werden ¹⁷⁶ .	Dieses Prinzip hat nur bedingt auf einer konzeptuellen Ebene Einfluss auf die Ordnungssysteme. So kann man annehmen, dass auch die Gestaltung der Ordnungssysteme der Entscheidungsgewalt der verantwortlichen Person unterliegt, was zu deren Konsistenz beitragen kann.
Integrity (Integrität)	Dieses Prinzip setzt die Voraussetzungen auf Item-Level und beschreibt die Anforderungen an einen Record. Dieser sollte integer, verlässlich und vertrauenswürdig sein und die Unveränderbarkeit genauso wie die Authentizität gewährleisten. Dazu gehört neben technischen Vorkehrungen ebenso, dass ein Record " <i>structure, content and context</i> " ¹⁷⁷ aufweist. Die RM-Systeme müssen eine unbeabsichtigte und eine vorsätzliche Manipulation an Records verhindern ¹⁷⁸ .	Während technische Schutzmechanismen, wie Hash-Wert-Generierung vor allem die Unveränderbarkeit von Records gewährleisten, ist es die Aufgabe der Ordnungssysteme, die Records in ihrem Kontext abzubilden und dies sowohl in Form der Aktenbildung, als auch der Zuordnung der Akten zu einer Aktenplanstelle und damit meist zu einem Prozess.
Protection (Sicherung)	Dieses Prinzip beinhaltet die Steuerung der Zugriffsberechtigungen auf die Records, welche unerlaubte Veränderungen bis hin zum Verlust derselben verhindern sollen. Die Anforderung gilt für den gesamten Lebenszyklus der Dokumente und sogar über diesen hinaus, da der Schutz vor Verlust Strategien der Langzeitarchivierung mit einbezieht und hier ggf. Migrationen vorgeschlagen werden ¹⁷⁹ .	Ein Ordnungssystem wie ein Aktenplan kann die Verwaltung von Zugriffsrechten abteilungs- oder themenbezogen (je nachdem, welchem Ordnungsmerkmal der Aktenplan folgt) steuern und anhand von Rollenzuweisungen Rechte nach Aktenplanstelle zuweisen. Da dieses Prinzip auch den Bereich der Langzeitarchivierung mit einbezieht, bekommen die Ordnungsprinzipien nochmal ein anderes Gewicht, da Kontextinformationen zur Generierung des AIPs elementar sind.

¹⁷⁵ Vgl. ebd.: S. 22.

¹⁷⁶ Vgl. Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 14.

¹⁷⁷ Vgl. Smallwood (2013): S. 25.

¹⁷⁸ Vgl. ebd.: S. 25.

¹⁷⁹ Vgl. ebd.: S. 25.

Compliance (Compliance)	Die Einhaltung der Compliance-Regeln muss durchgehend gewährleistet und durch Audits überprüft werden ¹⁸⁰ .	Die Ordnungssysteme stellen in diesem Zusammenhang nur ein implizites Framework dar, welches die Compliance im Hintergrund unterstützt und lenkt.
Availability (Verfügbarkeit)	Es muss gewährleistet sein, dass die Records für die gesamte Aufbewahrungsfrist effizient nutzbar bleiben und dies trotz sich verändernder Hardware und Software ¹⁸¹ .	Die Ordnungssysteme fungieren hier als strukturgebende Konstanten, welche nicht so schnelllebig sein dürfen und darüber hinaus effizientes Retrieval ermöglichen müssen.
Retention (Aufbewahrung)	Dieses Prinzip beschreibt die Aufbewahrung und insbesondere deren Dauer für jede Art von Records. Diese muss aufgrund von rechtlichen, betriebsinternen, historischen oder kaufmännischen Kriterien durch einen Bewertungsprozess festgelegt werden und in den so genannten Retention Schedules festgehalten werden ¹⁸² .	Die inhaltliche Erschließung der Records ist notwendig, um sie später mit Aufbewahrungsfristen zu verknüpfen, vor allem dann, wenn man in diesem Zusammenhang (Teil-) Automatisierungen anstrebt. Grundlage hierfür ist die Möglichkeit, nach diversen Kriterien zu gruppieren, was Aktenplanklassen gewährleisten können.
Disposition (Entsorgung)	Die Aussonderung betrifft den letzten Abschnitt im Lebenszyklus eines Records und nach Ablauf der Aufbewahrungsfristen werden sie entweder zerstört oder einem Archiv angeboten. Die Zerstörung muss in Aussonderungsrichtlinien festgehalten und dokumentiert werden ¹⁸³ .	Die Ordnungssysteme sind auch für diesen RM-Aspekt von hoher Bedeutung, da Aussonderungen anhand von inhaltlichen Kriterien somit systematisch vorgenommen werden und die Retention Schedules mit Aktenplanstellen verknüpft werden können, um ggf. Automatisierungen für Aussonderung und Anbietung an ein Archiv zu realisieren.
Transparency (Transparenz)	Alle Prozesse und Aktivitäten einer Organisation sollen durch das Records Management dokumentiert und unternehmensweit einsehbar sein ¹⁸⁴ .	Das Ordnungssystem als Teil des RM spiegelt strukturelle Begebenheiten der Organisation wider.

Tabelle 2: Anforderungen an Ordnungssysteme gemäß GARP-Principles

Ähnlich wie die ISO-Norm und vielleicht auch dem Universalitätsanspruch geschuldet, verstehen die GARP-Principles die Rolle der Ordnung im Records Management primär in der Erfüllung der Verwaltungsaufgabe, wobei sich stark am Lebenszyklus der Informationsobjekte orientiert wird. Es wird auch hier insbesondere der Kontextwert der Ressourcen fokussiert, der in der Regel durch

¹⁸⁰ Vgl. ebd.: S. 26.

¹⁸¹ Vgl. ebd.

¹⁸² Vgl. ebd.

¹⁸³ Vgl. ebd.: S. 27.

¹⁸⁴ Vgl. Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 21.

hierarchische Aktenpläne gewährleistet wird, wobei allerdings die Art der Umsetzung nicht thematisiert wird. Darüber hinaus kann man anmerken, dass in einem konkreten Umsetzungsszenario solch allgemein gehaltene Empfehlungen wie die ISO-Norm oder die GARP-Principles sinnvollerweise durch weitere Spezifikationen oder Anforderungskataloge ergänzt werden wie sie bspw. die MoReq-Spezifikationen darstellen.

6.4. Die Bedeutung der Ordnungssysteme gemäß der MoReq-Spezifikationen

Der Ansatz der MoReq-Spezifikationen

MoReq steht für „Model Requirements for the Management of Electronic Records“ und ist ein europäischer Standard, der bereits 2002 in seiner ursprünglichen Version veröffentlicht und im weiteren Verlauf unter MoReq2 und MoReq 2010 weiterentwickelt wurde. Es handelt sich hierbei, anders als dies bei der ISO-Norm der Fall ist, weniger um konzeptuelle Richtlinien als um einen detaillierten Anforderungskatalog, der die Funktionen von Records Management in elektronischen, aber auch in analogen Umgebungen mit einbezieht¹⁸⁵. Es wird hier auch ganz konkret auf die Klassifikationsschemata eingegangen, welche als Entity-Relationship-Modelle abgebildet werden¹⁸⁶. Man muss voranstellen, dass die „Requirements“ sehr viel konkreter dargestellt werden, wobei es auch so scheint, dass alle drei MoReq-Spezifikationen im Gegensatz zu ISO 15489 und GARP eine Art Bottom-Up-Philosophie verfolgen und vom Record ausgehen. Es wird weniger von abstrakten Anforderungen wie „Kontexterhaltung“ geredet als vielmehr, wie eine solche gewährleistet werden kann, und so wird das Datenmodell und das darauf basierende Klassifikationsschema, welches in der konkreten Umsetzung den Aktenplan repräsentieren würde, konkret als Anforderung formuliert. In folgender Tabelle werden die Anforderungen in Form von erforderlichen Kernfunktionen eines Systems zusammenfassend dargestellt und eine Auswahl in einen Bezug zu ihrem Einfluss auf Ordnungssysteme gesetzt.

¹⁸⁵ Vgl. ebd.: S. 31f.

¹⁸⁶ Europäische Kommission (Hg.) (2001): Model requirements for the management of electronic records. MoReq Specification. Europäische Kommission. Online verfügbar unter http://www.project-consult.net/files/MOREQ1_EN.pdf, zuletzt geprüft am 04.07.2014: S. 15.

6.4.1. MoReq

Anforderung / Funktion	Erläuterung	Einfluss auf die Ordnungssysteme
Classification Scheme (Klassifikationsschema, Aktenplan) Bez. des Aktenplans	<p>Es wird hier ganz konkret auf Mindestanforderungen an ein Ordnungssystem eingegangen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modellierung als hierarchisches System mit drei oder mehr Ebenen • Bei Abbildung des Aktenplans über grafische Oberflächen muss der Zugang zu den Ressourcen über eine Navigation möglich sein.¹⁸⁷ 	<p>Diese Vorgaben sind fast deckungsgleich mit jenen der klassischen Schriftgutverwaltung¹⁸⁸, wenn auch deren Umsetzung in digitalen Umgebungen konkretisiert und optimiert wird.</p>
Classification Scheme (Klassifikationsschema, Aktenplan) Bez. der Aktenbildung	<ul style="list-style-type: none"> • Metadaten auf Aktenebene • Akten können nur auf der Ebene der Betreffseinheit angelegt werden • Metadaten sollen abhängig von der Aktenplanstelle automatisch vergeben werden können • Einbindung von Thesauri als komplementären Ordnungswerkzeugen • Vererbung von Metadaten an Kind-Elemente¹⁸⁹ 	<p>s.o.</p>
Controls and Security (Kontrollen und Sicherheitseinstellungen)	<p>Zugangsrechte müssen beschränkt werden können über die Zuordnung von Berechtigungen zu Nutzerprofilen, -rollen und -gruppen¹⁹⁰. Die Berechtigungen können als Klassen (Security Category) modelliert werden, welche die jeweiligen Sicherheitsstufen abbilden und den Objekten facettenartig zugeordnet werden¹⁹¹. Ferner: Audit Trails sämtlicher Aktivitäten sowie automatische Backups und Recoverystrategien müssen möglich sein¹⁹².</p>	<p>Die Zugangsrechte sollen mit Aktenplanstellen verknüpft werden, was auch explizit gefordert wird. Die Möglichkeit der Security-Klassen stellt ein neues zusätzliches Ordnungselement dar, welches als Facettenklassifikation realisiert ist und eine feingliedrigere Rechteverwaltung erlaubt.</p>

¹⁸⁷ Vgl. ebd.: S. 16ff.

¹⁸⁸ Vgl. Hoffmann (2000): S. 199ff.

¹⁸⁹ Vgl. Europäische Kommission (Hg.) (2001): S. 18ff.

¹⁹⁰ Vgl. ebd.: S. 21ff.

¹⁹¹ Vgl. ebd.: S. 28ff.

¹⁹² Vgl. ebd.: S. 23ff.

Retention and Disposal (Aufbewahrung und Entsorgung)	"Retention Schedules" müssen hinterlegt werden können und mit jeder Ebene des Aktenplans verknüpft werden ¹⁹³ . Des Weiteren sollen mehr als eine Aufbewahrungsfrist verknüpfbar sein sowie unterschiedliche Aktionen (Zerstörung, Intellektuelle Bewertung, Anbietung, Transfer an Archiv) definierbar sein ¹⁹⁴ .	Die Ordnungsstrukturen in Form eines Aktenplans sind für die Steuerung des Lebenszyklus der Records unabdingbar.
Capturing Records (Erfassen von Records)	Die Records müssen als logische Objekte aus unterschiedlichen Quellen eingepflegt und dann mit einer Aktenplanstelle und einer Akte assoziiert werden können. Metadaten müssen hinzugefügt werden können und die Historie erhalten bleiben ¹⁹⁵ . Automatisierungen bei der Erschließung sollten unterstützt werden. Zuordnungen zum Aktenplan sollten erleichtert werden durch: Anzeigen von lediglich relevanten Aktenplanstellen durch Berechtigungen und Rollen. Empfehlungssystem auf Grundlage von häufig genutzten Aktenplanstellen oder ähnlichen Records (realisiert über Metadaten oder Inhaltsanalyse) ¹⁹⁶ .	Die Ordnungssysteme sind hier als Grundlage für Automatisierungen und damit eine Steigerung an Effizienz und eine bessere Usability anzusehen.
Referencing (Referenzierung)	Die Klassifikation erfordert eindeutige Kennungen (Aktenzeichen) ¹⁹⁷ , um eine konsistente Referenzierung zu gewährleisten.	Als formale Anforderung an den Aktenplan sehr wichtig.

¹⁹³ Vgl. ebd.: S. 31.

¹⁹⁴ Vgl. ebd.: S. 32ff.

¹⁹⁵ Vgl. ebd.: S. 40f.

¹⁹⁶ Vgl. ebd.: S. 41.

¹⁹⁷ Vgl. ebd.: S. 47f.

Searching, Retrieval, Rendering (Suche, Retrieval, Wiedergabe)	Das Retrieval sollte über Searching und Navigation realisierbar sein und unterschiedliche Niveaus an Recherchekompetenz ansprechen mit einheitlichem Interface und mit Unterstützung von Postkoordination, Boolescher Logik sowie Volltextsuche ¹⁹⁸ . Des Weiteren sollten Fuzzy Search und die Einbindung eines Thesaurus für einen pertinenzbasierten Zugang unterstützt werden. Ebenso sollte eine postkoordinierte Suche in einer Kombination von Aktenplanstellen und Metadatensuche möglich sein. Darüber hinaus sollten Eingrenzungen der Suchergebnisse möglich sein und die Suchergebnisse nach Relevanz ausgegeben werden ¹⁹⁹ .	Aus den Anforderungen an die Suche und den Zugang zu den Records ergeben sich weitere Anforderungen an Ordnungssysteme. Anders als innerhalb der analogen Schriftgutverwaltung, wo der Aktenplan das Hauptordnungswerkzeug war, ist hier durch die zusätzliche Erschließung durch Metadaten ein Zugang über unterschiedliche, weitere Merkmale über eine Suchfunktion zu gewährleisten. Relevanzbasierte Trefferausgaben erfordern allerdings komplexe Bewertungsmechanismen, die als Algorithmen implementiert ein weiteres Ordnungselement darstellen.
---	---	--

Tabelle 3: Anforderungen an Ordnungssysteme gemäß MoReq

Bei der Analyse der MoReq-Spezifikation wird deutlich, dass die Ordnungssysteme sowohl in ihrer Rolle als Retrievalinstrument als auch in ihrer Aufgabe als Werkzeug des Informationsmanagements sehr hohe Bedeutung haben. Im Gegensatz zu der ISO-Norm und den GARP-Principles wird hier ein sehr starker Fokus auf die Nutzung der Systeme und deren Usability gelegt sowie auch auf Automatisierungen. Es ist klar, dass aufgrund der allgemeinen Ausrichtung ersterer keine detaillierten Anforderungen formuliert werden, allerdings wird trotzdem deutlich, dass sie den Schwerpunkt auf den Verwaltungsaspekt der Ressourcen legen und nicht auf deren Zugang und nur am Rande auf den Nutzer. Mit MoReq ist ein erster Versuch unternommen worden, die Potentiale der digitalen Verwaltung nicht zu vernachlässigen, woraus folgt, dass viele der Anforderungen über Metadaten realisierbar sind. Es ist darüber hinaus ersichtlich, dass der Informationswert der Records durch die Anforderung von mehrdimensionalen Suchmöglichkeiten höheres Gewicht erlangt. Die hierarchische Struktur des Aktenplans ist weiterhin für die Verwaltungsaufgaben notwendig, die optimale Nutzung der Systeme wird aber über Metadaten realisiert. Die hierarchische

¹⁹⁸ Vgl. ebd.: S. 50.

¹⁹⁹ Vgl. ebd.: S. 52.

Umsetzung des Aktenplans ist implizit und wird nicht so stark fokussiert, wie dies bei der Weiterentwicklung MoReq2 der Fall ist²⁰⁰.

6.4.2. MoReq2

MoReq2 ist die Weiterentwicklung der ersten MoReq-Spezifikation und basiert sehr stark auf letzterer, wenn auch einige meist optionale Erweiterungen, wie bspw. ein neuer Fokus auf Prozessmodellierung²⁰¹ oder Themen, welche zwischen 2001 und 2008 an Gewicht gewonnen haben, wie bspw. Digital Rights Management²⁰² ergänzt wurden. MoReq2 wurde 2008 veröffentlicht und setzt seine Interpretation des Records Management als einer Aufgabe, welche während des kompletten Lebenszyklus der Dokumente präsent sein sollte, in den Kontext von weiteren Standards, wie z.B. die ISO-Normen, sowie von weiteren Konzepten, wie bspw. dem ECM-Modell²⁰³. Was die Vorgaben zu Klassifikation und Aktenbildung betrifft, so stimmen diese größtenteils mit der Vorgänger-Version überein. Wie erwähnt, muss man anmerken, dass MoReq2 in Bezug auf den Aktenplan nun explizit keine anderen als die hierarchischen Ordnungssysteme erlaubt²⁰⁴, denn *„a hierarchical arrangement is a prerequisite for MoReq2 compliance“*²⁰⁵. Dies ist eine Änderung in Bezug auf MoReq, da hier die Möglichkeit alternativer Formen der Klassifikation nicht ausgeschlossen wurde. Was das Ordnungselement der Aktenbildung betrifft, so geben sowohl MoReq als auch der Nachfolger eine mindestens dreiteilige hierarchische Struktur vor, einerseits als File-Volume-Record-Syntax²⁰⁶ und andererseits als File-Subfile-Volume-Record-Struktur²⁰⁷, was trotz unterschiedlicher Bezeichnungen an die verbreitete Vorgehensweise im deutschsprachigen Raum erinnert. Unter dem Begriff „Volume“ ist hierbei wirklich der Transfer des „Bandes“ oder des Ordners aus Papierzeiten gemeint. Eine solche Unterteilung erfüllt, wenn man sie nicht auch semantisch konnotiert, bei genauer Betrachtung in elektronischen Umgebungen nur noch in bestimmten Situationen

²⁰⁰ Europäische Kommission (2008): Model requirements for the management of electronic records. MoReq2 specification. Europäische Kommission (Information summary on archives Supplement). Online verfügbar unter http://moreq2.eu/attachments/article/189/MoReq2_typeset_version.pdf, zuletzt geprüft am 03.07.2014: S. 20.

²⁰¹ Vgl. ebd.: S. 155ff.

²⁰² Vgl. ebd.: S. 129ff.

²⁰³ Vgl. ebd.: S. 197ff. und Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 34.

²⁰⁴ Vgl. Europäische Kommission (2008): S. 20 und S. 79.

²⁰⁵ Vgl. ebd.: S. 20 und S. 79.

²⁰⁶ Vgl. Europäische Kommission (2001): S. 17ff.

²⁰⁷ Vgl. Europäische Kommission (2008): S. 30ff.

einen Sinn, z.B. um langsames Laden eines sehr umfangreichen Ordners im Fall einer remote-Verbindung mit geringer Datenrate zu verhindern²⁰⁸. In diesem Zusammenhang kann man anmerken, dass sowohl MoReq als auch MoReq2, vielleicht weil es Spezifikationen sind, welche sich an analoges als auch digitales Records Management richten, dennoch die erweiterten Möglichkeiten einer digitalen Umgebung nur anreißen, wie bspw. im Hinblick auf die Retrievalfunktionen. Den Paradigmenwechsel in Bezug auf die Informationsorganisation lassen sie noch aus; dieser Versuch wurde dann mit der Veröffentlichung von Moreq2010 definitiv eingeleitet.

6.4.3. MoReq2010

Als Weiterentwicklung von MoReq2 wurde mit MoReq2010 der Versuch unternommen, vom reinen 1:1-Transfer von analogen Techniken in digitale Umgebungen Abstand zu nehmen. Es wurden im Entwicklungsschritt zu Moreq2010 grundlegende Änderungen an der Spezifikation vorgenommen, welche sich bereits in der Änderung des Namens niederschlagen. Die Auflösung des Akronyms steht nun für „Modular Requirements for Records Systems“²⁰⁹, was sich in erster Linie in der Architektur widerspiegelt, woraus sich im nächsten Schritt aber auch Einfluss auf einige elementare Prinzipien des Records Management ergibt. Wie schon die Vorgänger ist auch MoReq2010 als Anforderungskatalog an Systeme zu verstehen, welche sich hier als serviceorientiert darstellen. Dieser Schritt zur Modularität der Systemkomponenten bedeutet zwar einerseits eine größere Flexibilität²¹⁰, andererseits aber ebenfalls einen beträchtlichen Schritt weg von einem „Zentralismus“, welcher das traditionelle Records Management charakterisierte. Die für das Records Management wichtigen Komponenten werden als eigenständige Dienste neben den anderen im Unternehmensumfeld vorhandenen Diensten und Systemen implementiert und nicht mehr als eigenständige Gesamtarchitektur. Dies hat den Vorteil, dass aufgrund der Prospektivität des Records Management eine größere Zukunftsfähigkeit gewährleistet werden kann, indem nicht ein Gesamtsystem, sondern immer nur

²⁰⁸ Vgl. ebd.: S. 32f.

²⁰⁹ Vgl. Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 36.

²¹⁰ Vgl. Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 36f.

einzelne Komponenten angepasst werden müssen²¹¹. Praktisch fordert der Standard die Implementierung von den unterschiedlichen Records Management-spezifischen Funktionen als Dienste, auf welche aus allen anderen Anwendungen innerhalb des Unternehmens zugegriffen und damit das Records Management als Funktionalität an jede andere Software gekoppelt werden kann. So gibt es bspw. ganz zentral einen Record Service, der für die Verwaltung der Ressourcen zuständig ist, einen Metadata Model Service, wo die Metadaten für die Records gespeichert werden, oder den Classification Service, der die Verknüpfungen der Records mit dem hinterlegten Klassifikationsschemata gewährleistet²¹².

Neben der Abkehr vom monolithischen System hin zu verteilten Diensten auf Systemebene, sind auf der konzeptuellen Ebene vor allem im Bereich der Ordnungssysteme, und zwar sowohl in Bezug auf die Aktenbildung als auch im Hinblick auf den Aktenplan, beträchtliche Veränderungen zu verzeichnen, welche im Folgenden erläutert werden.

6.4.3.1. Die Aktenbildung unter Moreq2010

Das Aktenkonzept in seiner Drei-Teilung als File-Subfile-Volume-Struktur, wie es auch in der deutschen Tradition üblich ist, wird durch MoReq2010 nicht mehr zwingend vorgeschrieben. An die Stelle der gewohnten Begriffe „File“ oder Akte und deren Sub-Komponenten tritt das Konzept der Aggregation, welche darüber hinaus in der Anzahl der Hierarchiestufen nicht beschränkt ist²¹³. Hierunter soll eine „Gruppierung formal oder prozessual homogener Informationsobjekte“²¹⁴ verstanden werden, was bedeutet, dass sowohl die klassische Akte eine Aggregation darstellen kann, aber bspw. auch alle Records eines gleiches Typs oder alle Records, welche ein anderes Ordnungsmerkmal teilen. Das bedeutet, dass das klassische hierarchische System durchaus abgebildet werden kann²¹⁵, es aber angenommen wird, dass die Records nicht nur in einem einzigen gültigen Kontext, sondern je nach gewähltem Ordnungsmerkmal in vielen verschiedenen sinnvoll sein können. Die Aggregation ist ein Container, welcher auf Klassenbildung

²¹¹ Vgl. Europäische Kommission (Hg.) (2011): MoReq2010: Modular requirements for records systems. Volume 1: Core services & plug-in modules - Version: 1.0. DLM Forum Foundation. Online verfügbar unter [http://moreq2010.eu/pdf/MoReq2010-Core+Plugin\(v1-0\).pdf](http://moreq2010.eu/pdf/MoReq2010-Core+Plugin(v1-0).pdf), zuletzt geprüft am 03.07.2014.: S. 13.

²¹² Vgl. Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 38ff.

²¹³ Europäische Kommission (2011): S. 203.

²¹⁴ Toebak, Peter (2014): Records Management, Ordnungssystem und Moreq2010. Zu viel Barock, zu wenig Austerität? In: Stefan Andreas Keller und René Schneider (Hg.): Wissensorganisation und -repräsentation mit digitalen Technologien (Bibliotheks- und Informationspraxis, 55), S. 253–278: S. 275.

²¹⁵ Vgl. Europäische Kommission (2011): S. 25.

gründet und welcher Zusammenhängendes zusammenhält. Hierbei kann eine hierarchische Anordnung beibehalten werden, dies ist aber nicht verpflichtend. Das Aggregationskonzept bildet damit die Grundlage dafür, unterschiedlich viele (sekundäre) Ordnungsmerkmale zu definieren und dynamische Sichten zu ermöglichen. Der Standard postuliert diese Flexibilität als näher am eigentlichen Arbeitsalltag²¹⁶ und näher an den Bedürfnissen der Nutzer der Systeme. Es geht allerdings aus den Formulierungen des Standards nicht deutlich hervor, ob überhaupt noch Informationsobjekte oberhalb des Record-Levels generiert werden müssen, oder ob der Kontext nur über dynamische Sichten besteht und somit eine „Aktenbildung“ gar nicht mehr erfolgen muss. Einerseits werden Aggregationen verstanden als *„accumulations of related record entities that, when combined, may exist at a level above that of a single record“*²¹⁷, was einer virtuellen Aktenbildung entspricht, welche auf semantischen, formalen, aber eben eventuell auch auf prozessualen Kriterien gründet. Andererseits formuliert der Standard ebenso: *„Aggregations of records may reflect relationships such as shared characteristics or attributes, or the existence of sequential relationships between related records“*²¹⁸, was für die Existenz von hierarchisch strukturierten statischen Informationsobjekten sprechen würde²¹⁹.

In jedem Fall werden die Aggregationen als Begriffskonzepte verstanden, welche hierarchisch angeordnet sein können. Somit ist die klassische Akte also auch über das Datenmodell abbildbar. Da dies allerdings nicht verpflichtend ist, um ein MoReq2010-konformes System zu betreiben, wird hiermit implizit mit einem Paradigma der klassischen Schriftgutverwaltung gebrochen. Es ist aber weiterhin anzumerken, dass, falls Hierarchien zwischen Aggregationen implementiert werden, der Record immer auf der untersten Ebene angelegt werden muss und er sich keine Hierarchieebene mit anderen Aggregationen teilen darf²²⁰.

²¹⁶ Vgl. Europäische Kommission (2011): S. 26.

²¹⁷ Vgl. ebd.: S. 203.

²¹⁸ Vgl. ebd.

²¹⁹ Vgl. Toebak (2014): S. 267.

²²⁰ Vgl. Europäische Kommission (2011): S. 80f.

6.4.3.2. Klassifikation unter Moreq2010

Während die MoReq2-Spezifikation das Anlegen der Akte im klassischen Sinne erst unterhalb der Betreffseinheit des Aktenplans erlaubt und damit eine Trennung zwischen der konzeptuellen und der konkreten Ebene beibehält²²¹, zeigt MoReq2010 ein grundlegend unterschiedliches Verhältnis der Aggregationen zum Aktenplan²²².

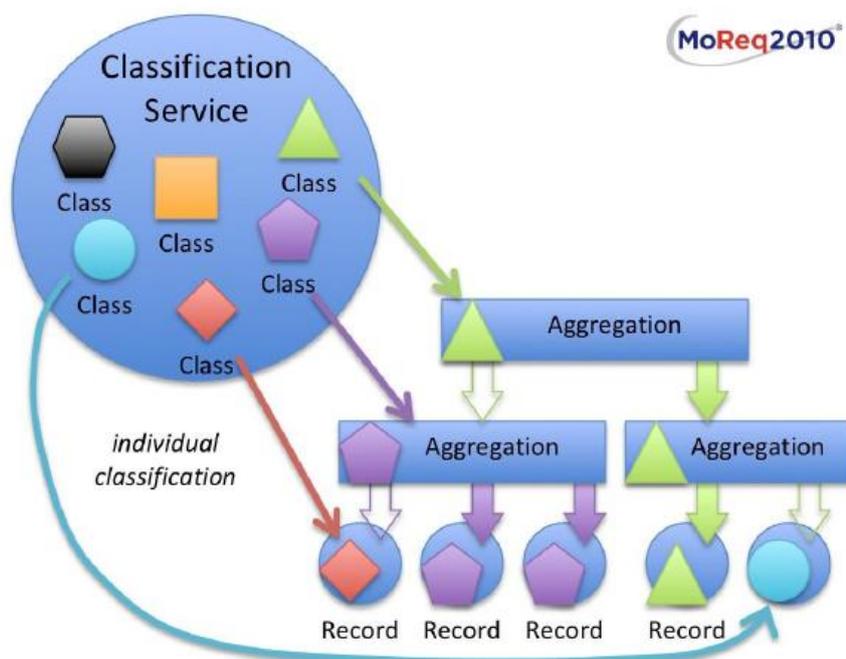


Abbildung 6: Vererbung und Klassifikation bis auf Records-Ebene in MoReq2010 (Quelle: Europäische Kommission (2011): S. 72.)

Wie Abbildung 6 zeigt, wird nun eine Zuordnung zu einer Klassifikationsstelle auf jeder Aggregations- bis hin zur Recordsebene erlaubt²²³. Dies ist vor allem dann relevant, wenn Aggregationen Records zusammenfassen, welche nicht dem gleichen Prozess entstammen²²⁴. Die Klassifikation an sich soll die Funktionen und Aufgaben des Unternehmens abbilden²²⁵, so wie dies auch die Aufgabe eines klassischen Aktenplans ist, wobei die einzelnen Klassen hierarchisch angeordnet werden können, ohne dass hier ein Primat der Hierarchie postuliert würde.

²²¹ Vgl. Toebak (2014): S. 266.

²²² Vgl. Lappin, James (2011): How MoReq2010 differs from previous electronic records management (ERM) system specifications. Blogbeitrag vom 06.05.2011 (Thinking records: James Lappin's records management blog). Online verfügbar unter <http://thinkingrecords.co.uk/2011/05/06/how-moreq-2010-differs-from-previous-electronic-records-management-erm-system-specifications/>, zuletzt geprüft am 04.07.2014.

²²³ Vgl. Europäische Kommission (2011): S. 79.

²²⁴ Vgl. ebd.: S. 70.

²²⁵ Vgl. ebd.

Ebenfalls wird Abstand genommen von der Idee des Gesamtktenplans, was eine weitere Orthodoxie der Schriftgutverwaltung in Frage stellt²²⁶. Es werden vielmehr explizit viele „Classification Services“ erlaubt und zuweilen organisationsbedingt sogar erwünscht²²⁷, wobei innerhalb der jeweiligen Services die gleiche Ordnungsstruktur vorherrschen sollte, um die innere Konsistenz zu wahren²²⁸. Vor allem sei angemerkt, dass die Rolle des Aktenplans nicht die ist, eine zentrale Aufgaben- oder Prozessstruktur abzubilden und als konzeptuelles Werkzeug des Informationsmanagements zu fungieren. Vielmehr haben die Classification Services gemäß des Standards die rein funktionale Aufgabe, die Aggregationen mit den Aufbewahrungsfristen zu verknüpfen²²⁹.

7. Zwischenfazit

Nach einführenden Begriffsklärungen, welche bereits das heterogene Verständnis des Themenkomplexes anklingen ließen, wurde durch die Erläuterung der im Records Management angewandten Ordnungssysteme und insbesondere durch die Analyse der Standards und Normen deutlich, dass sich innerhalb der Domäne die Selbstwahrnehmung in zwei große Lager aufteilen lässt. Diese haben jeweils unterschiedliche Implikationen für die Disziplin und die Organisationsinstrumente zur Folge. Einerseits ist das Verständnis stark auf die Informationsverwaltungsaufgabe des Records Management fokussiert, auf den Kontextwert der Records. Die Hauptaufgabe eines Ordnungssystems ist somit im Lebenszyklusmanagement der Ressourcen verortet, was durch das Hinterlegen von Policies gewährleistet werden kann. Hierfür eignet sich aufgrund der vorgestellten logisch-strukturellen Eigenschaften von hierarchischen Systemen der Aktenplan am besten. Andererseits zeigt die Entwicklung der MoReq-Spezifikationen, dass das andere Lager einen starken Fokus auf die Usability der Systeme, auf eine Erleichterung der Interaktion des Nutzers mit dem System und vor allem auch auf den Informationswert der Records wirft.

Interessant ist hierbei anzumerken, dass dieser Einbezug der Nutzersicht, ein eigentlich informationswissenschaftlich geprägter Forschungsgegenstand, mit MoReq von der technologischen Seite ausgeht, was sicher auch darin begründet

²²⁶ Vgl. Lappin (2011).

²²⁷ Vgl. Europäische Kommission (2011): S. 74.

²²⁸ Vgl. ebd.

²²⁹ Vgl. Lappin (2011).

liegt, dass sich viele Records Manager nicht als Informationswissenschaftler verstehen. Die Diskussion zwischen Peter Toebak²³⁰ und Ulrike Spree²³¹ unterstreicht dies zusätzlich, zeigt aber auch die gewinnbringenden Synergien²³² auf, welche aus einer Annäherung der beiden Disziplinen resultieren können, da eine Orientierung in Richtung der Nutzer nicht notgedrungen ein mangelhaftes strategisches Records Management nach sich ziehen muss.

Versteht man das Records Management in einem gleichgewichteten Spannungsverhältnis zwischen der Ressource, dem Nutzer und den regulativen Vorgaben, kann man vor dem Hintergrund, dass Records Management-Vorhaben in der Praxis oftmals trotz eines einwandfreien Informationsmanagements zum Scheitern verurteilt sind²³³, davon ausgehen, dass die Gründe hierfür beim Nutzer zu finden sein könnten. Im Folgenden soll nun untersucht werden, auf welcher Ebene die Interaktionsprobleme mit dem Records Management für den Menschen angesiedelt sind und ob ggf. die angebotenen Möglichkeiten wie bspw. die Navigation über einen hierarchischen Aktenplan den kognitiven Strukturen widersprechen.

8. Das Records Management und der Mensch

8.1. Rechtfertigung der Perspektive

Wie erwähnt wird Records Management von vielen Praktikern in erster Linie als „datenproduzierende“ Instanz²³⁴ interpretiert, wobei die Informationsobjekte in einem starr regulierten, monolithischen und oftmals komplexen System abgelegt und gehütet werden. Der Zugriff auf die Ressourcen ist in einem solchen Verständnis höchstens sekundär. Zwar verlangt die ISO-Norm den „effizienten Zugriff“²³⁵ und thematisiert MoReq2 auch „innovativere“ Ansätze wie Personalisierungen oder Automatisierungen²³⁶, aber dennoch ist dieser Aspekt im Fachdiskurs weitgehend unterrepräsentiert. Neben der Tatsache, dass eine sich selbst genügende Informationsverwaltung, welche dem praktischen Aspekt nicht das gleiche Gewicht zugesteht wie dem verwaltenden, ihre Zweckbestimmung

²³⁰ Vgl. Toebak (2009).

²³¹ Vgl. Spree (2009).

²³² Vgl. ebd.: S. 349.

²³³ Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 87f.

²³⁴ Vgl. Toebak (2014): S. 270.

²³⁵ Vgl. ISO 15489: S. 16.

²³⁶ Vgl. Europäische Kommission (2008).

teilweise verfehlt, muss darüber hinaus angemerkt werden, dass sich das Records Management nicht mehr wie früher als die Aufgabe von spezialisierten Fachleuten darstellt. Vielmehr sind es Mitarbeiter, deren Aufgaben nicht primär in diesem Bereich liegen²³⁷, welche die Systeme nutzen, was den Fokus auf intuitive Benutzung und optimierte Usability zusätzlich legitimiert.

Im Nachfolgenden soll nun zunächst das im Records Management prävalente hierarchische Ordnungssystem mit den menschlichen kognitiven Strukturen abgeglichen werden, um hier eventuelle Diskrepanzen auszuschließen. Danach werden dann in einem Exkurs zur Informationsverhaltensforschung die Records Management-Szenarien auch unter diesem Aspekt thematisiert.

8.2. Die Interaktion des Menschen mit den Ordnungsstrukturen auf konzeptueller Ebene

8.2.1. Die Dominanz hierarchischer Strukturen

Aussagen wie „[...] Long before people were writing about classification, or listing classes, they were doing it, whenever they spoke“²³⁸ oder „to classify is human“²³⁹ legen nahe, dass die Klassenbildung in enger Korrelation mit dem Spracherwerb steht und dass je nach Klassifikationsbegriff auch das hierarchische Anordnen der Klassen die natürliche menschliche Denkart widerspiegelt. Es wird somit angenommen, dass die Methoden, welche die Menschen bei der Erschließung ihrer Umwelt anwenden, auf ein kontrolliertes Erschließungsszenario einer eingegrenzten Domäne transferierbar sind, was sich in den Werkzeugen der Wissensrepräsentation des Informationssektors deutlich zeigt.

Auch im Records Management ist das Prinzip Hierarchie, wie ersichtlich wurde, omnipräsent. So dominieren Aktenplan oder das Konzept der mehrgliedrigen Aktenbildung als unumstößliche Paradigmen und werden als unabdingbar postuliert. Um nun die Frage zu erörtern, ob dies in der Form gerechtfertigt ist und mit der Denkanatomie der Nutzer konform geht, müssen zunächst die Ursprünge dieser Art zu denken und die Genese der Begriffs- und Klassenbildung sowie deren

²³⁷ Vgl. Henttonen, Pekka; Kettunen, Kimmo (2011): Functional classification of records and organisational structure. In: *Records Management Journal* 21 (2), S. 86-103. DOI: 10.1108/09565691111152035.: S. 87 und Kampffmeyer, Ulrich (2009): Records Management und Schriftgutverwaltung. In: *Information - Wissenschaft & Praxis* 60 (6-7), S. 333-338: S. 338 und Joseph (2009): S. 40.

²³⁸ Donohue (2006); zitiert nach Mai, Jens-Erik (2011): The modernity of classification. In: *Journal of Documentation* 67 (4), S. 710-730. DOI: 10.1108/00220411111145061: S. 710.

²³⁹ Vgl. Bowker/Star (1999); zitiert nach Mai (2011): S. 710.

taxonomische Anordnung offen gelegt werden, um sie daraufhin in Bezug auf das Records Management und dessen Nutzer evaluieren zu können.

8.2.2. Kognitive Grundlagen von Klassifikation und Hierarchie

8.2.2.1. Beiträge zur Klassifikationsforschung aus der Geistesgeschichte

Die im Verlauf dieser Arbeit vorgestellte hierarchische Art der Wissensrepräsentation ist als eine allgegenwärtige strukturgebende Instanz innerhalb zahlreicher Wissenschaften²⁴⁰ anzusehen und hat insbesondere als Werkzeug zur Informationserschließung im Informationssektor eine lange Tradition²⁴¹.

Die Grundlagen hierfür legte mit seiner „klassischen Theorie der Klassifikation“²⁴² Aristoteles, der mit den Mitteln der Logik²⁴³ als „förmliche[r] Wissenschaft vom Wissen“²⁴⁴ die konstitutiven Elemente und Bausteine des menschlichen Geistes beschrieben hat. Der Begriff, das Urteil und der Schluss, welche als Grundpfeiler seiner Logik anzusehen sind, gelten als „Elementarformen des Geistes“, auch in einem praktischen Sinn, und zwar als Voraussetzung für das wissenschaftliche Denken ganz allgemein²⁴⁵.

Der Begriff²⁴⁶ ist im Zusammenhang mit Klassen- und Hierarchiebildung der wichtigste Parameter²⁴⁷. Er wird durch die sprachliche Formulierung einer Definition gebildet, durch welche ein Gegenstand einer Gattung zugeordnet wird, die gleichartige Gegenstände zusammenfasst. Im nächsten Schritt wird durch die Feststellung eines artkonstituierenden Unterschieds gemäß der Regel „genus

²⁴⁰ Vgl. die Taxonomien der Biologie, die Klassifikation von Krankheiten, uvm.

²⁴¹ Vgl. Abbas, June (2010): Structures for organizing knowledge. Exploring taxonomies, ontologies, and other schemas. New York: Neal-Schuman Publishers: S. 29.

²⁴² Vgl. ebd.

²⁴³ Vgl. ebd.

²⁴⁴ Hirschberger, Johannes (1999): Geschichte der Philosophie. Altertum und Mittelalter. In: Johannes Hirschberger: Geschichte der Philosophie, Bd. 1. Frechen: Komet, S. 1-615: S. 161.

²⁴⁵ Vgl. ebd.: S. 162.

²⁴⁶ Zur Ergänzung muss man sagen, dass für Aristoteles ein Begriff neben der logischen auch eine starke ontologische Komponente besitzt und die „Ordnungsmerkmale“ der Dinge der Welt eigentlich Wesensmerkmale darstellen, welche den Dingen a priori gegeben sind und damit nicht hinterfragt werden. Dies folgt aus der platonischen Tradition und kann hier nicht näher erläutert werden. Vgl. dazu: Hirschberger (1999): S. 163. Das bedeutet in einem weiteren Verlauf natürlich auch, dass davon ausgegangen wird, dass jedes Ding der Welt eine „Substanz“ und weitere Merkmale (Akzidentien) besitzt (Vgl. Hirschberger (1999): S. 165.) und dies unabhängig vom Menschen. In dieser Hinsicht wurde die aristotelische Tradition im Verlauf der Geistesgeschichte aus zahlreichen Richtungen kritisiert, während das Konstrukt der Logik weiterhin als das große Vermächtnis angesehen wird.

²⁴⁷ Vgl. Hirschberger: S. 162f.

proximum et differentia specifica²⁴⁸ der Gegenstand auch einer Art²⁴⁹ zugeordnet, wodurch er implizit innerhalb eines hierarchischen Ordnungskonzepts klassifiziert wird. Die Definition konstituiert den Begriff immer auf der Ebene der Art durch die Formulierung der spezifischen Differenz zur Gattung²⁵⁰.

Werden nun zwei Begriffe miteinander verknüpft, erhält man eine Aussage oder ein Urteil über die Wirklichkeit und durch das Setzen von zwei Urteilen als Prämissen kann über die Deduktion²⁵¹ zu einer Schlussfolgerung gelangt werden, welche aus den zwei gesetzten Prämissen logisch folgt²⁵². Diese Lehre vom Schluss oder Syllogismus ist das Herzstück der aristotelischen Logik und kann als logische Folgeerscheinung einer Klassenbildung angesehen werden, welche auf die weiter oben erläuterte Art und Weise verstanden wird; eine Klassenbildung also, welche Inklusionsbeziehungen impliziert. Das bekannte Beispiel

Prämisse 1	Alle Menschen sind sterblich
Prämisse 2	Sokrates ist ein Mensch
Konklusion	Sokrates ist sterblich

veranschaulicht, wie die spezifische Differenz, welche Sokrates ausmacht, ihn als Art innerhalb der Gattung Mensch definiert²⁵³, was den korrekten Schluss erlaubt. Hiermit ist die Grundlage geschaffen, um hierarchische Strukturen, wie sie eine Klassifikation darstellt, zu verstehen, da diese Art von Syllogismus für jedes Element einer generischen Klassifikation angewendet werden kann.

²⁴⁸ Vgl. ebd.: S. 163ff.

²⁴⁹ Es geht über den Rahmen dieser Arbeit hinaus, eine Kritik des Gattungs- und Artbegriffs anzuführen. Dennoch kann der Vollständigkeit halber erwähnt werden, dass Aristoteles keine gültigen Definitionen der Art und der Gattung entwickelt, sondern die Gattung anhand der Art und die Art anhand der Gattung definiert, was einen Zirkelschluss darstellt und überaus problematisch ist

²⁵⁰ Vgl. Hirschberger (1999): S. 164.

²⁵¹ Der „reine“ und wissenschaftliche Syllogismus beruht auf der Deduktion, wobei aber auch weitere Schlussformen wie bspw. die Induktion, anhand welcher aus den Spezifika das Allgemeine abstrahiert werden kann, genannt werden. (Hirschberger (1999): S. 171.)

²⁵² Vgl. Hirschberger (1999): S. 170.

²⁵³ Es ist durchaus legitim, sich in diesem Zusammenhang zu fragen, ob eine „Ableitung“ eines spezifischen Begriffs aus einem allgemeinen nicht per se tautologisch und überflüssig sein muss. Hirschberger legitimiert den Syllogismus aufgrund der platonischen Tradition, in welcher alle Ideen deduktiv aus der jeweils höheren Idee abgeleitet werden, womit der ontologische Aspekt (die Idee als Wesenheit) wieder in den Fokus rückt. (Hirschberger (1999): S. 172.) Diese „Metaphysik innerhalb der Logik“ soll hier nur am Rande erwähnt werden, um den Aspekt der Klassenbildung auch in den damaligen Kontext einzuordnen, weil darunter mehr verstanden wurde als die reine begriffliche Ebene andeutet.

Neben der „differentia specifica“ gelten für logische Klassen, welche auf der Begriffsbildung aristotelischer Tradition basieren, weitere formale Regeln, wie Kleineberg nach Hallipke zeigt²⁵⁴, womit das Konzept der Klassenbildung allen Prinzipien der formalen Logik wie Transitivität, Reversibilität, Negation und Inklusion²⁵⁵ zu folgen hat. Ein Regelwerk also, welches mit großer Prävalenz im Informationsbereich noch immer zu beobachten ist.

8.2.2.2. *Relativierung des Aristotelischen Paradigmas*

Die erwähnte logische Klassenbildung verlangt scharfe Grenzen zwischen den Klassen²⁵⁶ und erfordert eine potentiell eindeutige Zuordnung der Elemente. Hierbei ergibt sich die Intension der klassenbildenden Begriffe aus der Gleichheit der Merkmale, welche die Extension aller betreffenden Gegenstände umfassen²⁵⁷.

Allerdings sind durchaus Verknüpfungen zwischen Begriffen denkbar, welche nicht auf Merkmalsidentität, sondern nur auf Merkmalsähnlichkeit beruhen²⁵⁸. Das logisch neuartige Ordnungskonzept, welches Ludwig Wittgenstein mit der „Familienähnlichkeit“ von Begriffen einführte und anhand von welchem die generischen Beziehungen um die Relation der Ähnlichkeit ersetzt oder zumindest ergänzt wurden²⁵⁹, hat zur Folge, dass die Extension eines Begriffs Gegenstände beinhalten kann, die keine identischen Merkmale besitzen.

Diesen Ansatz der Familienähnlichkeit hat die Kognitionspsychologin Eleanor Rosch mit ihrem Konzept der Prototypen anhand empirischer Studien weiterentwickelt²⁶⁰. Hierbei versteht sie unter Prototyp das „beste[...] Exemplar bzw. Beispiel [als] bester[...] Vertreter oder [als] zentrales Element einer

²⁵⁴ Vgl. Kleineberg, Michael (2012): Die elementaren Formen der Klassifikation. Ein strukturgenetischer Beitrag zur Informationsgeschichte. Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin. Berlin (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 325). Online verfügbar unter <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:kobv:11-100201437>, zuletzt geprüft am 19.07.2014: S. 78f.

²⁵⁵ Ebd.: S. 79.

²⁵⁶ Vgl. Hallipke (1990); zitiert nach Kleineberg (2012): S. 78.

²⁵⁷ Vgl. Geldsetzer, Lutz (1999): Wittgensteins Familienähnlichkeitsbegriffe. Universität Düsseldorf. Düsseldorf. Online verfügbar unter <https://www.phil-fak.uni-duesseldorf.de/philo/geldsetzer/famaenl.htm>, zuletzt geprüft am 14.06.2014 und Abbas (2010): S. 30.

²⁵⁸ Geldsetzer (1999).

²⁵⁹ Ebd.

²⁶⁰ Vgl. Rosch, Eleanor (1978): Principles of categorization. In: Eleanor Rosch (Hg.): Cognition and categorization. Hillsdale, NJ: Erlbaum, S. 27–48: S. 36.

Kategorie“²⁶¹. Das Neuartige hierbei ist, dass sich eine Kategorie nicht aus einer Menge an Exemplaren konstituiert, welche in der gleichen (meist generischen Beziehung) zu ihrer Oberklasse stehen, sondern, dass es hier unter diesen Exemplaren Abstufungen gibt in Bezug darauf, dass das eine ein besserer Vertreter seiner Oberklasse ist als ein anderes²⁶². Zum Beispiel zählen als Vertreter der Klasse „Vogel“ sowohl der Spatz als auch der Pinguin, wobei aber der Spatz als repräsentativere Instanz angesehen wird, was Rosch anhand empirischer Verfahren festgestellt hat. Dabei war aber nur die Frequenz der Nennung unter den Probanden ein definitorisches Kriterium für einen Prototypen²⁶³ und es wurde jenes Exemplar als Prototyp für eine Klasse definiert, welches die Eigenschaften besitzt, die für diese Klasse als typisch gelten²⁶⁴. Die Frage, weshalb diese mit einem bestimmten Exemplar wie z.B. dem Spatz assoziiert wird und nicht mit dem Pinguin, wird dahingehend erklärt, dass der Mensch mentale Schemata, die so genannten Stereotypen, mit der Realität abgleicht, um dann die vorliegenden Exemplare als prototypisch einzustufen oder nicht²⁶⁵. Das Stereotypenschema ist hierbei mit der Begriffsintention gleichzusetzen und damit in einem weiteren Sinn mit dessen Bedeutung²⁶⁶. Somit kann man sagen, dass die Kategorien selbst auf horizontaler Ebene noch einmal eine innere Struktur vorweisen, innerhalb derer ihre Extension durch die Familienähnlichkeit (z.B. zwischen Spatz und Pinguin) zusammengehalten wird. Hierbei muss es keine Attribute geben, welche, wie von der aristotelischen Tradition gefordert, alle Instanzen gemeinsam vorweisen²⁶⁷.

Die soeben erläuterte innere Struktur einer Kategorie bezieht sich auf das „item-level“ und auf Beziehungen auf horizontaler Ebene. Aus dieser ergeben sich aber auch Implikationen für die konzeptuell-strukturgebende, also die vertikale Ebene der Klassifikation. Aus systematischen Testreihen ging hervor, dass auf kognitionspsychologischer Ebene in den allermeisten Fällen drei Hierarchieebenen für die Wissensorganisation des Alltags ausreichen²⁶⁸, welche sich durch ihr

²⁶¹ Kleiber, Georges (1998): Prototypensemantik. Eine Einführung. 2., überarb. Aufl. Tübingen: Narr (Narr-Studienbücher): S. 31.

²⁶² Ebd.

²⁶³ Ebd.

²⁶⁴ Ebd.: S.42.

²⁶⁵ Vgl. ebd.: S. 40.

²⁶⁶ Vgl. ebd.: S. 41.

²⁶⁷ Vgl. ebd.: S. 33.

²⁶⁸ Vgl. Rosch (1978): S. 5 und Kleiber (1998): S. 58.

jeweiliges Abstraktionsniveau unterscheiden (z.B. Tier – Hund – Boxer) und über Inklusionsbeziehungen, also hierarchisch miteinander verbunden sind. Insofern kann man sagen, dass sich auch bei Rosch zumindest unter einem strukturell-formalen Aspekt das Prinzip Hierarchie wiederfindet, ohne darüber hinaus auf weitere Aspekte ihrer Theorie wie Abstraktionsniveau, Ordnungsmerkmale oder Basisklassen²⁶⁹ einzugehen. Vielmehr soll ein Blick auf die Genese der Fähigkeit, inkludierende Beziehungen zwischen Klassen unterschiedlicher Abstraktionsstufen zu verstehen, zu generieren und anzuwenden, geworfen werden.

Nicht zuletzt sollte man in einem informationswissenschaftlichen Kontext erwähnen, dass sich ein Konzept wie die Prototypensemantik in unterschiedlichen Aspekten der Informationsarbeit widerspiegelt, sei es als Vorzugsbenennung oder als Related-Term-Verbindung innerhalb eines Thesaurus sowie in einem weiterentwickelten Sinne durch die Beziehungen zwischen Konzepten einer Ontologie. Selbst wenn die Theorie von unterschiedlichen Seiten kritisiert und seitdem weiterentwickelt wurde²⁷⁰, so erscheint es doch sinnvoll, darin einen theoretischen Überbau für diverse Aspekte der Wissensorganisation²⁷¹ zu sehen.

8.2.2.3. *Beiträge zur Klassifikationsforschung aus der Entwicklungspsychologie*

Die bisher angerissenen Blickwinkel auf die Begriffs- und Klassenbildung sowie auf die Klassifikation zeichneten sich dadurch aus, dass das Kategorisierungsverhalten punktuell zu einem bestimmten Zeitpunkt bei einem erwachsenen Individuum untersucht wurde, was allerdings diachron wenig über die Genese dieses Vermögens aussagt. Aus diesem Grund wird im Folgenden ein entwicklungspsychologischer Blick auf das Thema geworfen und die Untersuchungen von Jean Piaget und Bärbel Inhelder in diesem Zusammenhang in aller Kürze vorgestellt.

²⁶⁹ Die Basisklasse stellt das zweite Kernkonzept von Roschs Klassifikationstheorie dar und meint die mittige Hierarchieebene innerhalb ihres dreistufigen Klassifikationsmodells. Es handelt sich um die bevorzugte Ebene der Benennung (z.B. Hund und nicht Vierbeiner), welche Kinder als erstes lernen und welche gerade so stark abstrahiert wurde, dass dennoch „eine bildliche Vorstellung (z.B. ein Schema) eine ganze Kategorie wiedergeben kann“ (Kleiber (1998): S. 58f.)

²⁷⁰ Vgl. Kleiber(1998): S. 29.

²⁷¹ Vgl. Hajibayova, L.; Jacob, E. K. (2012): A theoretical framework for operationalizing basic level categories in knowledge organization research. In: Arashanapalai Neelameghan und K. S. Raghavan (Hg.): Categories, contexts and relations in knowledge organization. Proceedings of the twelfth international ISKO conference 6 - 9 August 2012 Mysore, India. Würzburg: Ergon (Advances in knowledge organization, 13), S. 159–165.

Zunächst muss man anmerken, dass die aristotelische Tradition der Klassifizierung sich durch einen hohen Grad an Komplexität auszeichnet und durch die logischen Implikationen auch bedeutende kognitive Voraussetzungen erfordert. Somit ist dieses Vermögen das entwicklungspsychologisch am weitesten fortgeschrittene und in seiner Heranbildung erst relativ spät angesiedelt²⁷². Durch empirische Untersuchungen an Kindern haben Piaget und Inhelder vier wesentliche Stadien festgestellt, welche sich jeweils durch starke Entwicklungsfortschritte auszeichnen. Sie haben hier in Bezug auf die Begriffsbildung und auf das Verständnis hierarchischer Strukturen mit deren impliziter Logik unterschiedliche Kompetenzen an unterschiedlichen Entwicklungsstadien festmachen können²⁷³.

Das erste Stadium (0-2 Jahre) zeichnet sich dadurch aus, dass zwar Klassen gebildet werden können, dies aber nicht aufgrund von gleichen Merkmalen erfolgt, sondern dass eine Klasse nur aufgrund von „einer räumlichen oder zeitlichen Nähe“²⁷⁴ generiert wird, wie z.B. eine Gruppierung von Bauklötzen nicht aufgrund ihrer Form oder Farbe, sondern aufgrund ihrer Anordnung im Raum.

Während im zweiten Stadium (2-7 Jahre) neben dem Verständnis vom Gesamtheitskonzept auch Ähnlichkeiten erfasst werden und so von den Testpersonen Gruppierungen mit ähnlichen Elementen realisiert wurden, ist der wahre Fortschritt mit dem Übergang in Stadium 3 (7-12 Jahre) zu beobachten²⁷⁵. Ab diesem Zeitpunkt konnten die Probanden Inklusionsbeziehungen zwischen den Klassen verstehen, was von Piaget/Inhelder darauf zurückzuführen ist, dass die Quantoren „alle“ und „einige“ nun verstanden wurden²⁷⁶. Zunächst können diese „logischen Operationen“ aber nur auf der konkreten Ebene stattfinden. Mit dem Eintritt in Stadium 4 (12-15 Jahre) entwickelt sich zusätzlich die Abstraktionsfähigkeit, was dann alle Voraussetzungen schafft, eine hierarchische Klassifikation zu verstehen und anzuwenden²⁷⁷. Das Abstraktionsvermögen erlaubt nun auch das Schaffen einer Nullklasse, d.h. einer Klasse ohne Elemente, sowie

²⁷² Vgl. Kleineberg (2012): S. 77.

²⁷³ Vgl. ebd.: S. 86.

²⁷⁴ Vgl. ebd.

²⁷⁵ Vgl. ebd.: S. 90f.

²⁷⁶ Vgl. ebd.

²⁷⁷ Vgl. ebd.: S. 92.

die korrekte Anwendung von Aussagenverknüpfungen auf der Grundlage der formalen Logik (wie bspw. Negation, Reziprozität usw.)²⁷⁸.

Obwohl Piaget bei der Festlegung der Stadien auch entsprechende Altersgruppen vorschlägt, in welchen diese Entwicklungsschritte typischerweise durchlaufen werden, muss angeführt werden, dass zusätzlich zu den entwicklungsimmanenten Faktoren auch ein soziokultureller Einfluss beobachtet wurde. So durchläuft nicht jeder Mensch jede dieser Phasen automatisch, da sich durchaus auch Erwachsene finden lassen mit Schwächen in der Anwendung logischer Deduktion. Kleineberg zeigt nach Lurija eine enge Korrelation zwischen der Entwicklung solcher Kompetenzen und dem Bildungsniveau²⁷⁹. Diese soziokulturelle Komponente lässt darauf schließen, dass man die Fähigkeit einer komplexen Klassifizierung in Form einer auf Logik aufgebauten Taxonomie nicht nativistisch begründen darf²⁸⁰. Anders ausgedrückt kann man sagen, dass der Mensch von Geburt an über die Anlagen zu solch komplexem Denkvermögen verfügt, dass der Grad der Ausprägung allerdings noch einmal stark von äußeren Faktoren abhängt.

Dass das Prinzip der Klasseninklusion von Ober- und Unterklassen sich auch in eher höheren Bildungsschichten nicht von selbst versteht, zeigt Slomans Studie mit Studenten, die ergab, dass eine nicht unbeträchtliche Menge der Teilnehmer diese Beziehung nicht richtig interpretiert haben dürfte²⁸¹. Daraus kann man schließen, dass es außer soziokulturellen Faktoren noch viele weitere gibt, die diese Fähigkeit beeinflussen, und letzten Endes wird der Grad des Klassifizierungsvermögens immer auch einen individuellen Part haben.

8.2.3. Hierarchische Ordnungssysteme als „natürliche“ Art der Wissensrepräsentation?

Durch die Erläuterung der klassischen Klassifikationstheorie soll der auf logischen Inferenzen basierende durchaus hohe Grad an „Semantik“ deutlich werden, den hierarchische Strukturen implizit vermitteln können. Da man im Informationsbereich die Begriffe Semantik und Erschließung immer zunächst mit den weitaus mächtigeren Werkzeugen der Ontologie oder des Thesaurus in Beziehung bringt,

²⁷⁸ Vgl. ebd.

²⁷⁹ Vgl. Lurija (1987); zitiert nach Kleineberg (2012): S. 95f.

²⁸⁰ Vgl. Kleineberg (2012): S. 96..

²⁸¹ Vgl. Sloman, S. A. (1998): Categorical inference is not a tree: the myth of inheritance hierarchies. In: *Cognitive psychology* 35 (1), S. 1–33. DOI: 10.1006/cogp.1997.0672.

soll dies die Daseinsberechtigung der Klassifikation im Vergleich zu freien Indexiermethoden mit Metadaten oder Folksonomies dennoch unterstreichen. Somit soll auch die Bedeutung des Aktenplans, mit Hilfe dessen wie bereits erwähnt der Kontext der Records mit weitaus weniger Aufwand abgebildet werden kann, als dies über Metadaten möglich wäre, geistesgeschichtlich fundiert werden.

Das Konzept der Prototypensemantik hingegen stellt die „Praxistauglichkeit“ einer solch streng logischen Klassenbildung in Frage, da, sobald die Ordnungsmerkmale wie durch Aristoteles nicht mehr ontologisch definiert werden, die Wahl eines primären Ordnungsmerkmals oder eines Prototyps letztlich immer eine individuelle Note hat. Dieser Umstand kann ein Indiz für die von vielen Menschen empfundene Komplexität von hierarchischen Ordnungssystemen darstellen, die nämlich dann prägnant wird, wenn die eigenen Begriffswelten sich nicht mit jenen der Ordnungssysteme decken. In diesem Fall läge das Problem aber im Bereich der Klassenbildung und nicht im Bereich der Hierarchie.

Zur Frage, ob die Hierarchie aufgrund der kognitiven Strukturen des Menschen eine Art „natürliche“ Art der Wissensrepräsentation abbildet, muss angemerkt werden, dass Piaget gezeigt hat, dass sich die Fähigkeit zum Verständnis von Klassifikationen im Verlauf der Kindheit und Jugend herauskristallisiert. Dieses scheint aber nicht angeboren zu sein, da man sonst keine so starken soziokulturell bedingten Abstufungen im Grad der Ausprägung beobachten könnte. Somit kann man sagen, dass die Anlagen dazu wohl angeboren sind, die Fähigkeit sich aber nicht zwingend ausprägen muss, womit einhergeht, dass es keine universale Antwort auf diese Frage geben kann, sondern dass wieder individuelle Kriterien den Ausschlag geben. Dies zeigt im Gegenzug aber auch, dass Training in dem Bereich durchaus gewinnbringend sein kann, was im Hinblick auf die Nutzung von Aktenplänen die Bedeutung von Mitarbeiterschulungen unterstreicht.

Es kann also auch nicht endgültig belegt werden, ob die Klassifikation mit ihren Inklusionsbeziehungen die primäre Art der Erschließung der Welt von Menschen darstellt, es kann aber als gesichert gelten, dass Hierarchien zumindest den Denkstrukturen nicht widersprechen.

8.3. Die Interaktion des Menschen mit den Ordnungsstrukturen auf Systemebene

8.3.1. Das RMS und seine Aufgabe als Retrievalsystem

Aus dem bisherigen Verlauf wurde deutlich, dass man die taxonomische Struktur des Aktenplans im Records Management in Bezug auf die kognitiven Strukturen der Nutzer rechtfertigen kann. Im Folgenden soll nun das Augenmerk auf die Rolle des Aktenplans als Retrievalinstrument gerichtet werden.

Ganz allgemein ist die Aufgabe eines Retrievalsystems eine verdinglichte explizite Ausgabe von implizitem Wissen²⁸², wobei dies im Records Management nochmal relativiert werden muss, da hier das Wissen oftmals expliziter eingestuft wird.

Im Folgenden soll zunächst untersucht werden, inwiefern die Interaktion des Menschen mit dem System auch Retrievalzusammenhänge beeinflussen kann und welche Rolle unterschiedliche Ordnungssysteme hier spielen können. Im Records Management sind Informationsverhaltenstheorien nicht sonderlich verbreitet und es gibt weder Theorien, welche speziell aus diesem Bereich entstanden sind, noch kann man auf eine umfangreiche Anzahl an empirischen Nutzerstudien zurückgreifen, um daraus ggf. Theorien zu entwickeln. Da das Records Management als Teil des Informationssektors zu betrachten ist, sollen allgemeine Informationsverhaltensmodelle erläutert werden und versucht werden, das Records Management hierin zu verorten. Weil die Art der Ordnungssysteme oder die Art der Erschließung einen erheblichen Einfluss auf die Möglichkeiten des Retrievals haben, sollen diese Möglichkeiten im Kontext des allgemeinen Informationsverhaltens analysiert werden.

8.3.2. Informationsverhaltensforschung und Informationsverhaltenstheorien

8.3.2.1. Allgemeine Anmerkungen und Begriffsklärungen

Der Begriff Informationsverhalten oder „Information Behavior“ bezeichnet allgemein „jegliches Verhalten in Bezug zu Wissen und Information“²⁸³ und umfasst die zahlreichen Arten, wie Menschen mit Information interagieren, insbesondere deren

²⁸² Vgl. Frendo (2007): S. 163.

²⁸³ Womser-Hacker, Christa; Mandl, Thomas (2013): Information Seeking Behaviour (ISB). In: Rainer Kuhlen, Wolfgang Semar und Dietmar Strauch (Hg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis. 6., völlig neu gefasste Ausg. Berlin: De Gruyter, S. 97–108: S. 97.

Suche und Nutzung²⁸⁴. Diverse Aspekte sind in diesem Zusammenhang von Bedeutung:

Der Informationsbedarf

Die konkrete Ausprägung eines Informationsbedarfs steht logischerweise in Beziehung zum verwendeten Informationsbegriff, woraus folgt, dass es aufgrund der hier vorherrschenden Vielfalt nicht zu einer einheitlichen Definition führen kann²⁸⁵. Aus diesem Grund soll hier als allgemeiner Konsens Informationsbedarf als Zustand verstanden werden, der dann auftritt, wenn ein Mangel an Informationen realisiert wird, der als Hinderungsgrund empfunden wird, ein Ziel zu erreichen²⁸⁶. Hierbei kann dieser Zustand explizit verbalisierbar sein oder aber in einem schwammigen, unklaren Zustand bleiben²⁸⁷. Zusätzlich muss angemerkt werden, dass, obwohl der Bedarf als Ausgangslage jeglichen Informationsverhaltens anzusehen ist, die Forschung dies oftmals nicht hinterfragt und somit dieser Aspekt viel weniger häufig einen Forschungsschwerpunkt darstellt als die eigentliche Suche²⁸⁸.

Information Seeking Behavior

Das Informationssuchverhalten als Teilprozess des Informationsverhaltens ist als alle bewusst durchgeführten Maßnahmen zu verstehen, welche dazu führen sollen, sich die notwendigen Informationen zu beschaffen, um eine festgestellte Wissenslücke zu füllen. Die Form dieser Maßnahmen reicht hierbei von aktivem, mehr oder weniger gezieltem Suchverhalten bis hin zu passivem oder unbewusstem Verhalten ohne zielgerichteter Intervention²⁸⁹. Weitere Untersuchungsgegenstände sind neben dem Suchverhalten und der Analyse des

²⁸⁴ Vgl. Bates, Marcia J. (2010): Information behavior. In: Marcia J. Bates und Mary Niles Maack (Hg.): Encyclopedia of library and information sciences. 3. ed. Boca Raton: CRC Press, S. 2381–2391. Online verfügbar unter <http://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information-behavior.html>, zuletzt geprüft am 12.07.2014.

²⁸⁵ Vgl. Wilson, T. D. (2006): On user studies and information needs. In: *Journal of Documentation* 62 (6), S. 658–670. DOI: 10.1108/00220410610714895: S. 659

²⁸⁶ Vgl. Case, Donald Owen (2012): Looking for information. A survey of research on information seeking, needs and behavior. 3 ed. Bingley: Emerald (Library and information science): S. 5. und Wissbrock, Frank (o.J.): Information need assessment in information retrieval. Beyond lists and queries. Universität Paderborn. Online verfügbar unter <http://www2.cs.uni-paderborn.de/cs/ag-klbue/en/workshops/tir-04/proceedings/wissbrock04-information-need-assessment-in-IR.pdf>, zuletzt geprüft am 14.07.2014.

²⁸⁷ Vgl. Wissbrock (o.J.).

²⁸⁸ Vgl. Hobohm, Hans-Christoph (2013): Informationsverhalten (Mensch und Information). In: Rainer Kuhlen, Wolfgang Semar und Dietmar Strauch (Hg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis. 6., völlig neu gefasste Ausg. Berlin: De Gruyter, S. 109–125: S. 109 und Wilson (2006): S. 661.

²⁸⁹ Womser-Hacker/Mandl (2013): S. 97.

Informationsbedarfs auch die Nutzung und der Transfer der Information²⁹⁰. Die Zielsetzung des Forschungsgegenstands ist in der Optimierung der Systeme zu sehen und demzufolge in deren Anpassung an die Verhaltensweisen der Benutzer, wobei das bessere Verständnis ihrer Vorgehensweisen und Bedürfnisse die Grundlage darstellt²⁹¹.

Suchstrategien

Die Methoden oder Strategien, nach denen bei der Informationssuche vorgegangen wird, sind variabel und von vielen Kriterien abhängig. Marcia Bates²⁹² unterscheidet zwischen vier grundständigen Vorgehensweisen, deren jeweilige

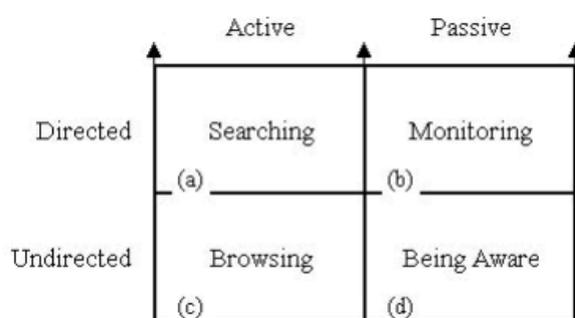


Abbildung 7: Die unterschiedlichen Modi der Informationssuche (Quelle: Bates (2002): S. 4.)

Anwendung in starkem Zusammenhang mit dem jeweiligen Informationsbedarf steht. So kann das Verhalten aktiv oder passiv sowie zielgerichtet oder nicht zielgerichtet sein (Vgl.: Abb.7). Eine der zielgerichteten Varianten stellt

das Searching dar, welches als aktives Füllen der Wissenslücken

bei einem klar formulierbaren expliziten Informationsbedarf zu verstehen ist. Der Anteil dieser Variante am menschlichen Informationsverhalten macht laut Marcia Bates nur einen sehr geringen Anteil aus²⁹³. Das Monitoring hingegen beruht zwar auf einem expliziten Informationsbedarf oder einem Interesse, es wird zu dessen Erfüllung allerdings kein erheblicher Energieaufwand betrieben. Die Informationen werden beiläufig dank eines aufmerksamen Geisteszustandes aufgenommen²⁹⁴. Nicht immer klar davon abgrenzbar ist das Being Aware als ungerichtete Variante des Monitoring, wobei hier kein explizites Interesse vorhanden ist, sondern lediglich eine Aufmerksamkeit.

Browsing ist für Bates ein aktives Suchverhalten, welches aber nicht zielgerichtet vollzogen wird²⁹⁵. Hierbei sei anzumerken, dass der Grad der angenommenen

²⁹⁰ Ebd.: S.107.

²⁹¹ Vgl. ebd.: S. 97.

²⁹² Vgl. Bates, Marcia J. (2002): Toward an integrated model of information seeking and searching. In: *New Review of Information Behaviour Research* (3), S. 1–15.

²⁹³ Ebd.: S. 7.

²⁹⁴ Vgl. ebd.: S. 5.

²⁹⁵ Vgl. ebd.

Intentionalität beim Browsing auch stark variieren kann, wie die Browsing Theorie Changs weiter unten zeigt. Zur Abgrenzung der vier Begriffe formuliert Bates „*It can be said that monitoring and directed searching are ways we find information that we know we need to know, and browsing and being aware are ways we find information that we do not know we need to know.*“²⁹⁶ Im Rahmen dieser Arbeit sollen die beiden Varianten des Searching als zielgerichtete Suchanfrage und das Browsing als weniger zielgerichtetes Navigieren durch semantisch verwandte Bereiche gegenüber gestellt werden, um damit das Konzept des Aktenplans unter einem weiteren Aspekt bewerten zu können.

System-orientierte Retrievalforschung

Die systemorientierte Retrievalforschung, welche sich in den 60er Jahren des vergangenen Jahrhunderts mit den ersten vollautomatischen Informationssystemen entwickelte, geht allgemein gesprochen davon aus, dass Information Retrieval in erster Linie aus einem Abgleich zwischen Anfragen und Dokumenten besteht, ohne dabei eine Benutzerintervention zu berücksichtigen²⁹⁷. Das Retrieval-Modell besteht aus der Definition einer Repräsentation eines Dokuments und einer Repräsentation einer Anfrage sowie aus einem Algorithmus, der den Vergleich von beiden gewährleistet²⁹⁸. Man geht hier schlicht davon aus, dass der Informationsbedarf mit den Anfragen deckungsgleich ist²⁹⁹. Zum Forschungsrepertoire gehören in diesem Zusammenhang natürlich auch alle Aspekte der Erschließungsverfahren von Indexierung über Klassifikationen zu Clustering³⁰⁰. Neuere Ansätze fokussieren auf semantischen Technologien, Natural Language Processing sowie auf der Entwicklung von Rankingalgorithmen³⁰¹. Dieser Ansatz ist die bevorzugte Herangehensweise insbesondere der Informatik und den Ingenieurwissenschaften, um Retrievalfragen zu beantworten.

²⁹⁶ Vgl. ebd.

²⁹⁷ Vgl. Womser-Hacker, Christa (2013): Kognitives Information Retrieval. In: Rainer Kuhlen, Wolfgang Semar und Dietmar Strauch (Hg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis. 6., völlig neu gefasste Ausg. Berlin: De Gruyter, S. 336–347: S. 336.

²⁹⁸ Vgl. Ingwersen, Peter; Järvelin, Kalervo (2005): The turn. Integration of information seeking and retrieval in context. Dordrecht: Springer (Kluwer international series on information retrieval): S. 115.

²⁹⁹ Vgl. Womser-Hacker (2013): S. 337.

³⁰⁰ Vgl. Ingwersen/Järvelin (2005): S. 113.

³⁰¹ Vgl. Womser-Hacker (2013): S. 337.

Nutzerorientierte Retrievalforschung und cognitive turn

Die kognitive Wende innerhalb der Retrievalforschung geht mit einem Perspektivenwechsel einher, wobei Modelle entstanden sind, in welchen die Nutzer von Systemen eine zentrale Rolle einnehmen und vor allem ihr Informationsbedarf und dessen Formulierung problematisiert wird. Die damit zusammenhängenden Untersuchungsfelder betreffen in erster Linie die Interaktion der Nutzer mit Mittlerdiensten, wobei diese maschinell als Schnittstelle oder aber auch als menschliche Akteure auftreten können, und münden meist in der Konzeption von Benutzerinterfaces³⁰².

Im Vergleich zum system-orientierten Ansatz, welcher als Grundlage für alle weiteren Entwicklungen angesehen werden muss, impliziert und begründet der kognitive Ansatz weitere Perspektivenwechsel. Diese beginnen mit einem veränderten Verständnis des Informationsbegriffs von einer einst physischen Signalübertragung zu einem Informationsverständnis als Ergebnis eines Informationsprozesses, dessen Genese in enger Verbindung mit der menschlichen Kognition steht³⁰³. Hierbei ändert sich insbesondere die Rolle des Menschen vom passiven Rezipienten zum Akteur, dessen informationelles Handeln in den Fokus rückt³⁰⁴. Darüber hinaus wird die Bedeutung der unterschiedlichen, während des Lebenszyklus von Dokumenten oder Medien involvierten Akteure als Untersuchungsdimension thematisiert. Aus Informationsverhaltenstheorien können Modelle (theoretische Frameworks) entwickelt werden, welche der Untersuchung des Informationsverhaltens eine systematische Grundlage verleihen. Sie resultieren oft aus empirischen Studien, aus denen sie induktiv abgeleitet wurden, um dann selbst als Grundlage für weitere Studien zu dienen³⁰⁵.

Im Folgenden sollen in aller Kürze eine Auswahl an Informationsverhaltenstheorien vorgestellt werden, welche auch in RM-Szenarien als Grundlage und Werkzeug für weitere Forschung dienen könnten.

8.3.2.2. Changs Browsing Theorie

Chang hat in ihrem Framework eine Grundlage zur Klassifizierung des Browsers geschaffen, welche dieses Verhalten differenzierter darstellt. Sie verfolgt damit das

³⁰² Vgl. Ingwersen/Järvelin (2005): S. 191.

³⁰³ Vgl. ebd.: S. 193.

³⁰⁴ Vgl. Womser-Hacker/Mandl (2013): S. 97.

³⁰⁵ Vgl. Bates (2010): S. 2f.

Ziel, unterschiedliche Arten des Browsings und unterschiedliche Intentionen offenzulegen³⁰⁶. Zudem versucht sie, hiermit auch einen Beitrag zur Begriffsklärung zu leisten, da oftmals unterschiedliche oder unterschiedlich gewichtete Konzepte unter dieser Art des Suchverhaltens verstanden werden³⁰⁷. Auf der Grundlage des von ihr entwickelten Frameworks, das auf empirischen Untersuchungen gründet, sollen so zunächst die unterschiedlichen Erscheinungsformen im Zusammenhang mit den unterschiedlichen Suchzielen deutlich werden, um daraus im Einzelfall und unter Berücksichtigung der spezifischen Benutzergruppen und deren Verhalten die Softwaresysteme auszurichten.

Die Dimensionen, welche das Verhalten beeinflussen, umfassen nach Chang u.a. die Art der Suche (zielgerichtet oder nicht), die Art der Ressource (strukturierter oder unstrukturierter Content), das Wissen (über den Bestand und die Orte der Ablage) sowie das Ziel und die Motivation der Suche (beiläufig oder vorsätzlich). Hierbei werden das Ziel und die Spezifität der Ressource am stärksten gewichtet werden³⁰⁸.

Obwohl sie im Browsing anders als Bates einen gewissen Grad der Intention beobachtet, definiert sie das Verhalten dennoch als *„examination of unknown items of potential interest by scanning or moving through an information space in order to judge the utility of the items, to learn about something of interest in the item [...] Browsing is often associated with the vagueness of information objects sought in order to make a value judgment.“*³⁰⁹.

In Bezug auf ein Records Management-Szenario muss der letzte Satz allerdings relativiert werden, da man bei der Navigation durch einen Aktenplan einen höheren Grad an Zielgerichtetheit annehmen muss, genauso wie einen hohen Grad an Wissen über Bestand, Ordnungssystem und Ressource. Es kann hier in den wenigsten Fällen ein exploratives Verhalten angenommen werden, das auf Neugier und Interesse gründet und der Informationsbedarf ist durchaus explizit. Dennoch ist davon auszugehen, dass eine Suchanfrage nach einer Ressource ein noch spezifischeres Wissen über letztere erfordert wie bspw. – in Abhängigkeit mit dem System – den exakten Dateinamen, Stichworte usw. Ein Zugang über Browsing

³⁰⁶ Vgl. Chang, Shan-Ju L. (2006): Chang's Browsing. In: Karen E. Fisher (Hg.): Theories of information behavior. 2. print. Medford, NJ: Information Today (ASIST monograph series), S. 69–74.

³⁰⁷ Vgl. Poulter, Allen (2003): Browsing the virtual library. In: Miriam Drake (Hg.): Encyclopedia of Library and Information Science, 2nd. ed.: Taylor & Francis (1), S. 389–396: S. 389.

³⁰⁸ Vgl. Chang (2006): S. 73.

³⁰⁹ Ebd.

ermöglicht es einen weniger expliziten Informationsbedarf, der nur konzeptuell/semantisch und nicht formal/syntaktisch verbalisiert wird, zu bedienen. Sinnvoll ist dieses Framework deshalb, weil es im Rahmen einer empirischen Studie für die wichtigen Einflussfaktoren auf das Browsing sensibilisiert und die Untersuchungsschwerpunkte dahingehend lenken kann. So wäre es dann bspw. möglich, mehrdimensionale Ergebnisse zu erlangen und das Suchverhalten in Bezug auf einzelne Arten von Ressourcen zu evaluieren, um ggf. die Systeme dahingehend automatisieren zu können.

8.3.2.3. *Die Theorie des geringsten Aufwands (Zipf)*

Zipfs Theorie des geringsten Aufwands wurde bereits 1949 vom Linguisten George Zipf entwickelt und hat als Grundlage eine statistische Analyse von Worthäufigkeiten in Dokumenten. Sie hat somit ihren Ursprung in der Sprachwissenschaft und in der Untersuchung des menschlichen Sprachgebrauchs und wurde dann über Jahrzehnte in andere Disziplinen transferiert, wie bspw. in die Informatik und auch die Informations- und Bibliothekswissenschaft³¹⁰. Die allgemeine Aussage kann so zusammengefasst werden, dass die Aufgabenerfüllung der Menschen und die damit verbundenen Entscheidungen sich danach richten, dass stets der Weg des geringsten Aufwands zu deren Erledigung gewählt wird³¹¹. Es werden hier Zusammenhänge zu anderen „großen“ Theorien wie dem betriebswirtschaftlich ausgerichteten Pareto-Gesetz³¹² deutlich. Daraus kann man ableiten, dass es sich um eine höchst rationale und auf Kosten-Nutzen-Balance ausgerichtete Haltung handelt. Für die Informationswissenschaft bedeutet dies, dass man davon ausgehen muss, dass der Mensch eine schlechtere Qualität während der Informationssuche in Kauf nimmt, wenn dafür eine einfache Nutzung und Zugang gegeben sind³¹³. Dieses Verhalten wurde in zahlreichen Studien immer wieder beobachtet, ohne dass es dafür einen allgemein gültigen theoretischen Unterbau gibt. Aufgrund der Häufigkeit des Auftretens in sehr

³¹⁰ Vgl. Case, Donald Owen (2006): Principle of least effort. In: Karen E. Fisher (Hg.): Theories of information behavior. 2. print. Medford, NJ: Information Today (ASIST monograph series), S. 289–292: S. 289.

³¹¹ Vgl. ebd.

³¹² Das Pareto-Prinzip wurde von dem italienischen Ökonomen Vilfredo Pareto formuliert und besagt, dass 20% von Ursachen einen Effekt von 80% haben, was z.B. bedeutet, dass 20% Aufwand reichen, um einen Ertrag von 80% zu erzielen. (Vgl. Schmidt-Voigt, Nikolas (o.J.): Das Pareto Prinzip oder die "80/20 Regel". Berlin. Online verfügbar unter <http://www.pareto-prinzip.net/>, zuletzt geprüft am 17.07.2014.)

³¹³ Vgl. Bates, Marcia J. (2006): An introduction to metatheories, theories, and models. In: Karen E. Fisher (Hg.): Theories of information behavior. 2. print. Medford, NJ: Information Today (ASIST monograph series), S. 1–24: S. 4.

unterschiedlichen Szenarien und unter sehr heterogenen Gruppen kann das Gesetz allerdings als empirisch belegt gelten und es kann eine Allgemeingültigkeit angenommen werden, selbst wenn die Theorie dazu (noch) fehlt³¹⁴. Man muss allerdings kritisch anmerken, dass Zipfs Gesetz gerade aufgrund seiner Allgemeinheit und der damit verbundenen Anwendbarkeit auf nahezu alle Bereiche natürlich die Spezifität fehlt und dass die Theorie dazu neigt, komplexe Zusammenhänge des menschlichen Verhaltens zu stark zu reduzieren, indem sie den situativen Kontext oder individuelle Merkmale der Akteure vollkommen ausblendet³¹⁵. Dennoch muss festgehalten werden, dass das Grundprinzip der Theorie, wenn auch im Einzelfall mehr oder weniger stark gewichtet, aufgrund der starken empirischen Relevanz zumindest als Tendenz angenommen werden kann.

8.3.2.4. *Integrative Framework for Information Seeking and Interactive Information Retrieval*

Das „Integrative Framework for Information Seeking and Interactive Information Retrieval“ von Ingwersen und Järvelin basiert auf der kognitiven Retrievalforschung, womit der menschliche Akteur in das Zentrum des Geschehens rückt und in Abhängigkeit eines gegebenen Kontexts gesetzt wird³¹⁶. Darüber hinaus werden auch die technischen Systeme und damit die systemorientierte Retrievalforschung nicht ausgeblendet, sodass in einem Gesamtzusammenhang ein Spannungsfeld zwischen Mensch, Kontext, System, Informationsobjekt sowie der Benutzerschnittstelle als Mittlerdienst entsteht³¹⁷. Das gesamte Modell steht vor dem Hintergrund der Aufgaben in einem Arbeits- oder privaten Umfeld, welche den Suchprozess einleiten und hier den Kontextparameter darstellen. Die genannten fünf Komponenten als Einflussgrößen auf das Suchverhalten stehen darüber hinaus in einem Interaktionsverhältnis zueinander, wobei das Wahrnehmungsverhältnis der menschlichen Akteure im Zentrum steht und von unterschiedlichen Faktoren wie der Intentionalität der Suche, der Gestaltung der Suchoberfläche oder der Interpretation der Informationsobjekte beeinflusst wird. Durch die Wahrnehmungskomponente verlieren sowohl die Aufgabe als auch der

³¹⁴ Vgl. ebd.

³¹⁵ Vgl. Case (2006): S. 291.

³¹⁶ Vgl. Ingwersen, Peter (2006): Integrative framework for information seeking and interactive information retrieval. In: Karen E. Fisher (Hg.): Theories of information behavior. 2. print. Medford, NJ: Information Today (ASIST monograph series), S. 215–220: S.215.

³¹⁷ Vgl. Ingwersen/Järvelin (2005): S. 274.

Suchakt selbst an Objektivität³¹⁸, was als größtes Problemfeld in Bezug auf formalisierte Interaktionsmöglichkeiten angesehen werden kann. Hierbei ist anzumerken, dass die Interaktionen sich nicht auf die Mensch-Maschine-Kommunikation beschränken, sondern die involvierten menschlichen Akteure, welche den Dokumentenlebenszyklus begleiten, hier ebenfalls gemeint sind und neben dem Suchenden auch den Produzenten, den Indexierer oder den Programmierer der Algorithmen mit einbeziehen³¹⁹. Die Mehrdimensionalität des Modells wird hier deutlich, da einerseits die externen Einflüsse thematisiert werden, aber auch die eventuellen Divergenzen zwischen unterschiedlichen Begriffswelten menschlicher Akteure, welche die Ordnungssysteme als Rückgrat der Systeme beeinflussen. Indem diese zahlreichen Wechselwirkungen offen gelegt werden, bietet dieses Modell ein sehr passendes Werkzeug, um die Informationsverhaltensszenarien im Einzelfall zu untersuchen und dann auf der technischen Ebene, Such- und Relevanzalgorithmen aber auch die Erschließungsmaßnahmen in einem interaktiven Wechselspiel einander anzupassen³²⁰. Es geht darum, in einer universalen Art durch systematische Herangehensweise die Probleme innerhalb des Informationssuchprozesses zu verbalisieren, um dann im spezifischen Einzelfall Hypothesen für potentielle Lösungen formulieren zu können³²¹. Abbildung 8 soll die Einflüsse auf das Suchverhalten in ihrem umfangreichen Beziehungsgeflecht noch einmal visualisieren.

Dieses Framework wird deshalb als wichtig erachtet, weil es gerade jene Einflussfaktoren, welche im Zusammenhang des Records Management ein hohes Gewicht haben, explizit thematisiert. Sowohl das Unternehmensumfeld, welches die regulativen Vorgaben bestimmt als Kontextvariable als auch die Records und ihre Organisation sowie die durch die IT bereitgestellten Systeme werden als Faktoren definiert, die auf den Nutzer und sein Suchverhalten einwirken können. Die Sensibilisierung für diese mehrdimensionalen Interferenzen zielen darauf ab, die Konzeption und Optimierung einer Systemumgebung zu steuern. Grundlage hierfür müssen aber empirische Untersuchungen sein, deren Datenbasis anhand eines solchen Frameworks zutreffender zu interpretieren ist.

³¹⁸ Vgl. ebd.: S.275.

³¹⁹ Vgl. ebd.: S.264ff.

³²⁰ Vgl. ebd.: S. 275.

³²¹ Vgl. ebd.: S. 276.

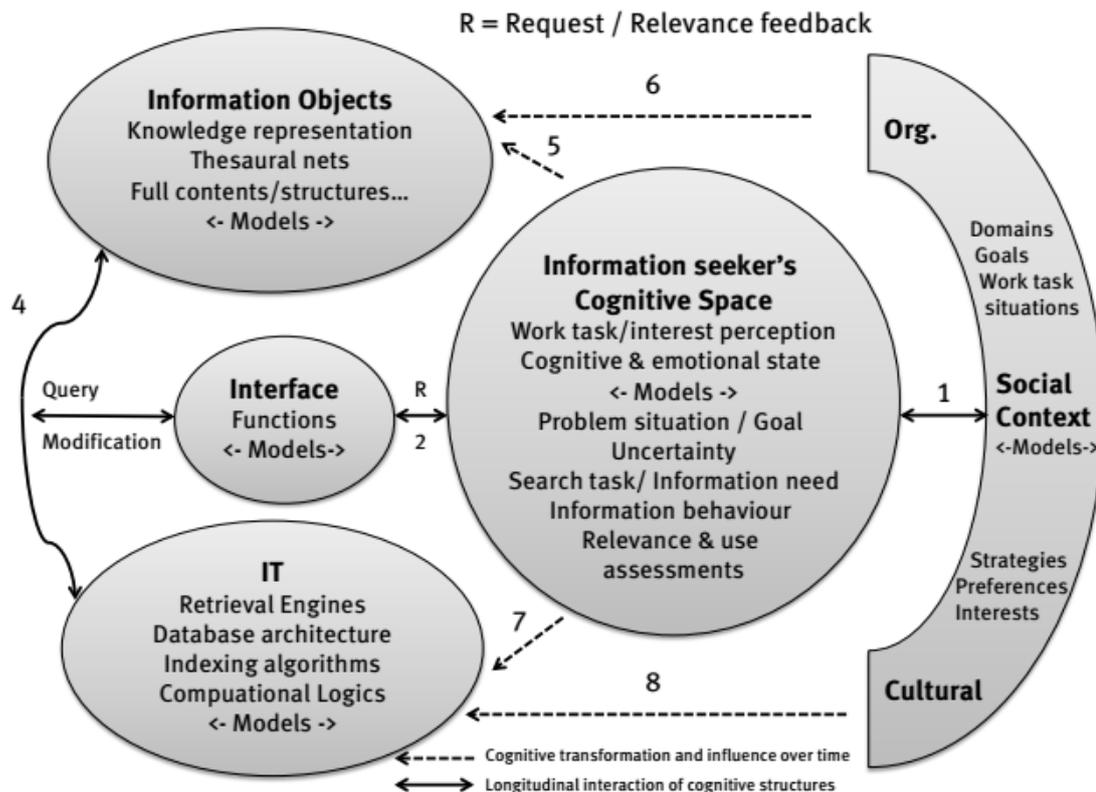


Abbildung 8: „Integrative Framework for Information Seeking and Interactive Information Retrieval“ (Quelle: Ingwersen/Järvelin (2005): S. 274; zitiert nach: Womser-Hacker (2013): S. 343.)

8.3.3. Informationsverhaltensforschung in Records Management-Szenarien

Da Records Management selten losgelöst von einem betriebsübergreifenden Informationsmanagement verstanden und praktiziert wird, sind Aspekte wie Informationsverhalten und Nutzerforschung eigentlich zentral, wenn auch in der Praxis und Literatur noch wenig beachtet. Dennoch hat es innerhalb der letzten Jahre vereinzelt Studien im Records Management gegeben, welche primär den Nutzer im Fokus hatten, wenn auch teilweise mit kontroversen Ergebnissen oder zu geringer Teilnehmerzahl, was die statistische Signifikanz in Frage stellt. Im Folgenden sollen die Ergebnisse der Studien kurz vorgestellt und im Gesamtkontext der Nutzerverhaltensforschung beleuchtet werden. Auf die Implikationen, welche sich hieraus ergeben, wird im folgenden Kapitel eingegangen.

Use Case Study an der Europäischen Zentralbank

Beatriz García Garrido untersuchte im Rahmen ihrer Bachelorarbeit anhand eines sehr kleinen Teilnehmerpools von sechs Mitarbeitern aus einem Team von 20 die Nutzungsgewohnheiten des Records Management-Systems der Europäischen

Zentralbank³²². Dort wurde vor dem Hintergrund der Einführung eines Dokumenten- und Records Management-Systems der Vorschlag der Records Manager und Archivare, einfach den kompletten funktionsbezogenen Aktenplan als Folder-Struktur in die Benutzeroberfläche einzubinden, von Nutzervertretern aufgrund mangelnder Usability unterbunden. Aufgrund der Tatsache, dass die Bezeichnungen der Aktenplanstellen oftmals nicht für jeden Benutzer deutlich und durchschaubar waren, entschied man sich für den Kompromiss, eigene verständlichere Strukturen für jede Abteilung zu implementieren und diese dann im Hintergrund mit dem Aktenplan zu mappen³²³.

Die Nutzeranalysen wurden anhand dieses Systems und anhand von Interviews durchgeführt, um herauszufinden, ob die zentralen Nutzeranforderungen erfüllt worden sind und ob letztere in einem Konflikt mit den Records Management-Anforderungen stehen. Darüber hinaus wurde versucht, die Interaktion der Nutzer mit dem System bei der Ablage und dem Retrieval nachzuvollziehen³²⁴.

Die Kernaussagen dieser qualitativen Studie belegen einerseits, dass das Hauptziel der Nutzer bei der Erschließung und Ablage darin liegt, ein effizientes Wiederfinden zu ermöglichen oder zu erleichtern und dies vor allem für andere Personen als sie selbst. Insofern gehen die Ziele konform mit den allgemeinen RM-Anforderungen, welche bspw. die ISO-Norm vorgibt. Darüber hinaus wurde deutlich, dass beim Retrieval – zwar in Abhängigkeit mit der Art der gesuchten Information – vor allem auf das Browsing zurückgegriffen wurde. Wenn die Ressource allerdings nicht selbst abgelegt wurde, wurde vermehrt auch die Suchfunktion bemüht, allerdings immer als Zweitstrategie nach einer Suche durch Browsing³²⁵. Zudem wurde ebenfalls deutlich, dass fast alle Nutzer ihre Dokumente sowohl im Hauptsystem als auch in einer persönlichen Ablage aufbewahrten und den Mehraufwand hier gerne in Kauf nahmen, was impliziert, dass das System dies erlauben sollte³²⁶. Die Autorin empfiehlt auf der Grundlage ihrer Datenerhebung, dass in erster Linie die manchmal kryptischen Bezeichnungen von Aktenplanstellen verständlich gestaltet werden sollten. Darüber hinaus leitet sie aus ihren

³²² García Garrido, Beatriz (2008): Organising electronic documents: the user perspective. A case study at the European Central Bank. In: *Records Management Journal* 18 (3), S. 180–193. DOI: 10.1108/09565690810916438.

³²³ Vgl. ebd.: S. 181.

³²⁴ Vgl. ebd.

³²⁵ Vgl. ebd.: S. 189.

³²⁶ Vgl. ebd.

Ergebnissen ab, dass durch die Heterogenität der Nutzerbedürfnisse die Funktionalitäten des Systems ausgereizt und dynamische Sichten angeboten werden sollten und dass bei der Gestaltung von Folder-Strukturen und Ordnungssystemen von den Bedürfnissen der Abteilungen und Teams ausgegangen und erst sekundär eine Kompatibilität mit dem Aktenplan angestrebt werden sollte³²⁷. Insbesondere die letztgenannte Anforderung ist sicher nicht immer in Konformität mit einem ordnungsgemäßen Records Management zu realisieren und man muss zumindest die Anzahl der Hierarchieebenen beibehalten, wenn man auf den Gesamtktenplan mappen möchte. Es wird durch diese Studie auf alle Fälle deutlich, dass hier Browsing das Mittel des Retrievals darstellt, obwohl man sicher weitere Einflussfaktoren wie Alter, Funktion und Vorwissen der Benutzer mit einbeziehen müsste, genauso wie weitere Domänen und vor allem einen größeren Probandenpool, um wirklich aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten.

Darüber hinaus hat die Autorin festgestellt, dass allgemein der Akt des Klassifizierens als schwierige kognitive Leistung empfunden wurde³²⁸, wobei nicht klar ist, ob dies aus dem Prinzip Klassifikation herrührte oder aus der Unverständlichkeit der Unternehmensstrukturen und deren Bezeichnungen, auf denen der Aktenplan weiterhin basierte. Die Notwendigkeit eines hierarchisch konzipierten Aktenplans stellt García Garrido nicht in Frage.

Use Case Study von acht isländischen Einrichtungen

Johanna Gunnlaugsdottir erhält aufgrund ihrer Studie zur Nutzerzufriedenheit von bereits implementierten Records Management-Systemen in isländischen Einrichtungen³²⁹ des öffentlichen und privaten Sektors Ergebnisse, welche mit García Garridos Resultaten korrespondieren.

Obwohl sie keinen Fokus auf die Art des Retrievals (Browsing vs. Searching) gesetzt hat, ist ein Kernoutput ihrer Untersuchung, dass der Grad der Unzufriedenheit in enger Verbindung mit der Qualität des Aktenplans steht³³⁰. Entweder war er nur teilweise implementiert³³¹, woraufhin die Benutzer aufgrund eines fehlenden Gesamtzusammenhangs verunsichert waren, oder er war

³²⁷ Vgl. ebd.

³²⁸ Vgl. ebd.: S. 182

³²⁹ Gunnlaugsdottir, Johanna (2009): The human side of ERMS: an Icelandic study. In: *Records Management Journal* 19 (1), S. 54–72. DOI: 10.1108/09565690910937245.

³³⁰ Vgl. ebd.: S. 58.

³³¹ Vgl. ebd.: S. 66.

hochkomplex³³². Vor allem ist herauszustellen, dass dasjenige System, welches immer jeweils nur die für die jeweiligen Mitarbeiter relevanten Aktenplanstellen anzeigten, von allen Befragten als nutzerfreundlich eingestuft wurde³³³. Es kann aus dieser Studie festgehalten werden, dass die Ordnungssysteme den höchsten Einfluss auf die Nutzerzufriedenheit haben und dass die betreffenden Einrichtungen unterschiedlich mit der oftmals unausweichlichen Komplexität der Aktenpläne umgehen. Laut Gunnlaugsdottir waren adäquate Mittel, die Nutzerfreundlichkeit der Systeme zu erhöhen, einerseits der Rückgriff auf dynamische Umsetzungen und andererseits eine kooperative Gestaltung/Erstellung der Aktenpläne mit den Mitarbeitern zusammen oder ein Umändern der Bezeichnungen in leichter verständliche Klassen³³⁴. Nicht zuletzt sind intensive Schulungen für die Akzeptanz von hoher Bedeutung³³⁵.

Nachdem die isländische Studie allgemein Gründe für Nutzerunzufriedenheit herauskristallisieren konnte, beschäftigte sich die im Folgenden vorgestellte Studie insbesondere mit dem Informationssuchverhalten innerhalb eines RM-Systems und den Problemen, welche dieses für die Nutzer bereithält.

Informationssuchverhalten in Records Management-Systemen von Pauline Singh

Eine weitere umfangreichere Studie, welche methodisch auf Informationsverhaltensmodellen³³⁶ gründet, wurde 2007 mit insgesamt 40 Mitarbeitern aus vier unterschiedlichen Unternehmen in den USA durchgeführt³³⁷. Ziel war es hier, das Suchverhalten der Nutzer und deren Vorgehensweise beim Lösen von Rechercheaufgaben unterschiedlicher Komplexität zu analysieren und auf Konformität mit den Anforderungen der Norm ISO 15489 zu überprüfen³³⁸.

Die Systemumgebungen unterstützten jeweils sowohl das Retrieval über einen Aktenplan als auch über einfache oder erweiterte Suchanfragen³³⁹.

Die Probanden mussten unter Beobachtung Suchprozesse durchführen, wobei sich deutlich herauskristallisierte, dass über zwei Drittel der Nutzer die Suche über

³³² Vgl. ebd.: S. 58.

³³³ Vgl. ebd.

³³⁴ Vgl. ebd.: S. 67.

³³⁵ Vgl. ebd.: S. 69.

³³⁶ Vgl. Singh, Pauline; Klobas, Jane E.; Anderson, Karen (2007): Information seeking behaviour of Electronic Records Management Systems (ERMS) users. Implications for records management practices. In: *Human IT 9* (1), S. 135–181. Online verfügbar unter <http://etjanst.hb.se/bhs/ith/1-9/psjkka.pdf>. S. 141.

³³⁷ Vgl. ebd.: S. 142f.

³³⁸ Vgl. ebd.

³³⁹ Vgl. ebd.: S. 175.

Metadaten oder eine Suchanfrage gegenüber einer Navigation durch den Aktenplan bevorzugten³⁴⁰. Allerdings muss man hierzu anmerken, dass alle vier Unternehmen im Vorfeld Nutzerschulungen angeboten hatten und hierin nicht oder nur am Rande auf die Retrievalfunktionalitäten des Aktenplans eingegangen wurde³⁴¹. Somit lässt sich erklären, dass diese Suchstrategie für die meisten Nutzer keine Option darstellte. Zudem wird auch belegt, wie stark ein Trainingsprogramm das Verhalten beeinflusst. Aus diesem Grund können aus diesen Ergebnissen keine Erkenntnisse über das „natürliche“ Suchverhalten von Nutzern in Records Management-Szenarien abgeleitet werden. Es kann allerdings als Indiz für die Bedeutung eines Aktenplans gewertet werden, dass immerhin ein Drittel der untersuchten Personen die Recherche über Browsing lösten, obwohl dies die Schulungen nicht fokussiert hatten.

Als Fazit sprechen die Autorinnen die Empfehlung aus, die Aktenplannavigation in die Schulungen zu integrieren sowie diese nutzerfreundlicher zu gestalten. Wie weiter oben sprechen sie sich auch für die Wahl von leicht verständlichen Bezeichnungen der Aktenplanstellen aus sowie für eine Steigerung der Usability durch visuelle Hervorhebungen der vom Nutzer am häufigsten benutzten Klassen³⁴².

Am Ende stellen sie noch fest, dass das Suchverhalten der Nutzer nicht in Diskrepanz mit den von der ISO-Norm geforderten Best-Practice-Vorgaben steht³⁴³, wobei dies auch nicht problematisch erscheinen dürfte, da die ISO-Norm die Nutzerinteraktion kaum thematisiert.

8.4. Zusammenfassung

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass im Bereich der Nutzerverhaltensforschung im Records Management noch durchaus Forschungsbedarf besteht, wenn auch aus diesen wenigen Ausführungen ebenfalls klar wurde, wie stark der Einfluss von unterschiedlichen Seiten auf die Vorgehensweise bei der Suche wirklich ist. Dies wurde zudem durch die davor erläuterten Modelle und Frameworks verallgemeinernd untermauert. Allerdings muss in Bezug auf die Ausgangsfrage festgestellt werden, dass auch die

³⁴⁰ Vgl. ebd.: S. 174.

³⁴¹ Vgl. ebd.: S. 157.

³⁴² Vgl. ebd.: S. 176f.

³⁴³ Vgl. ebd.: S. 174.

empirische Herangehensweise nicht zu ableitbaren, allgemeinen Antworten führt und somit entweder das Searching oder das Browsing als die primäre Suchstrategie der Nutzer proklamiert werden könnte. Eventuell würde eine umfangreichere Studie über zahlreiche Domänen hinweg in diesem Zusammenhang zumindest eine Tendenz mit statistischer Signifikanz ergeben. Allerdings sind die Umgebungen und damit die Einflussfaktoren dermaßen heterogen, dass es fraglich ist, ob man jemals Ergebnisse mit Universalitätsanspruch in Bezug auf diese Frage erlangen kann.

Jedoch kann dieser „individuelle Faktor“ auch gewinnbringend interpretiert werden, indem bspw. im Rahmen von Qualitätsmanagementbestrebungen zusätzlich Suchverhaltensstudien integriert würden, um dann ganz spezifische Antworten für die eigene Nutzergruppe innerhalb der konkreten Systemumgebung zu erlangen. Auch hierfür bieten die Frameworks die notwendige Grundlage zum Lokalisieren der jeweiligen Einflussfaktoren.

Die Studien haben dennoch einige interessante Aspekte zur Steigerung der Nutzerfreundlichkeit offen gelegt, worauf im nächsten Kapitel eingegangen wird.

Es ist darüber hinaus in den Studien mehrfach angeklungen, dass insbesondere die oftmals kryptischen Bezeichnungen der Aktenplanstellen einen Hinderungsgrund für die Akzeptanz des Aktenplans darstellen. Aus diesem Grund hat man versucht, die Problematik über Mappings auf eine vereinfachte Benutzersicht des Aktenplans zu lösen. Foscarini sieht die Gründe hierfür in einem oftmals fehlenden Verständnis der Mitarbeiter für die Strukturen ihres Unternehmens³⁴⁴, sodass der funktional-prozessual orientierte Aktenplan nicht selten Rätsel aufwirft. Sie plädiert dafür, bevor Spezialwissen über Klassifikationen, Aktenpläne und Ablagestrukturen vermittelt wird, zunächst die Unternehmensorganisation detailliert zu kommunizieren³⁴⁵. Obwohl dies als Aufgabe der Records Manager und allgemein der Leitungsfunktion gilt, soll doch die Sensibilisierung für die Unternehmensphilosophie, deren Ziele und Kultur dabei helfen, die Unterschiede zwischen Prozessen, Funktionen oder Aktivitäten zu verstehen³⁴⁶. Vor diesem Hintergrund plädiert sie in einem nächsten Schritt für eine

³⁴⁴ Foscarini, Fiorella (2012): Understanding functions: an organizational culture perspective. In: *Records Management Journal* 22 (1), S. 20–36. DOI: 10.1108/09565691211222072: S. 32.

³⁴⁵ Ebd.

³⁴⁶ Ebd.

kollaborative Aktenplanentwicklung, wobei jede Abteilung ein Mitspracherecht haben sollte³⁴⁷.

9. Implikationen für die Ordnungssysteme im Records Management

9.1. Dynamische Umsetzungen

Wie erwähnt sind Kenntnisse über Unternehmensstrukturen zur Nutzung eines funktionalen Aktenplans unerlässlich und eine erfolgreiche Vermittlung dieser Kompetenzen für alle Mitarbeiter ist sicher eine Herausforderung.

Dennoch soll folgendes Praxisbeispiel zeigen, dass der Sinn eines funktionsbasierten Aktenplans trotz Komplexität insbesondere in einem digitalen Umfeld erheblich sein kann und dessen Analyse als Grundlage für dynamische Umsetzungen und Automatisierungen dienen kann. Nach der Theorie des geringsten Aufwands nach Zipf müssten dynamische Umsetzungen die Lösung darstellen, um eine größere Akzeptanz des Systems unter der Belegschaft zu erreichen.

Es ist in diesem Zusammenhang nämlich von Bedeutung, in Kenntnis zu bringen, wie der Aktenplan innerhalb einer Einrichtung genutzt wird und ob die jeweiligen Personen funktionsübergreifende Aufgaben erledigen oder nicht³⁴⁸.

Henttonen und Kettunen beschreiben in einem Praxisbeispiel die Umsetzung des Records Management der finnischen Regierungsbehörden³⁴⁹ und untersuchen, ob Zusammenhänge bestehen zwischen den Klassen des funktionsbezogenen Aktenplans und der Art, wie Mitarbeiter aus unterschiedlichen Abteilungen und unterschiedlichen Hierarchieebenen diese nutzen. Das Ziel ist hier aufgrund eventueller Regelmäßigkeiten und Muster die Möglichkeiten von Automatisierungen und dynamischen Darstellungen zu eruieren³⁵⁰. Die Untersuchung hat gezeigt, dass es innerhalb dieser Behörden eine enge Korrelation zwischen der Verortung der Aufgabe innerhalb der hierarchischen Struktur und der Anzahl der verwendeten Aktenplanstellen gibt. Je höher die Stellung in der Einrichtung, umso mehr verschiedene Aktenplanstellen wurden benötigt. Die Autorinnen merken zwar an, dass es sich bei den untersuchten

³⁴⁷ Ebd.

³⁴⁸ Vgl. Henttonen, Pekka; Kettunen, Kimmo (2011): Functional classification of records and organisational structure. In: *Records Management Journal* 21 (2), S. 86–103. DOI: 10.1108/09565691111152035: S. 90.

³⁴⁹ Vgl. Henttonen/Kettunen (2011).

³⁵⁰ Vgl. ebd.: S. 86f.

Behörden um eine klassische Aufbauorganisationen mit klar definierten Aufgaben handelt und dass ggf. bei komplexeren Organisationsstrukturen die Ergebnisse nicht mehr gültig sein könnten. Dennoch scheint es logisch, dass höhere Positionen mit strategischeren Aufgaben auch breiter gefächerte Records produzieren³⁵¹.

Solche Erkenntnisse können es im nächsten Schritt erlauben, die Systemprofile der Mitarbeiter anhand ihrer Funktion und Abteilung mit den relevanten Aktenplanstellen zu verknüpfen und die restlichen auszublenden. Da in der Praxis wohl auch oftmals die Begrifflichkeiten des Aktenplans problematisch erscheinen, könnte man den Ansatz der dynamischen Umsetzung mit einer benutzerdefinierten Folder-Sicht kombinieren, um so den Benutzern entgegenzukommen.

Während die soeben vorgestellte Möglichkeit, die Komplexität der Aktenplannutzung zu reduzieren, auf den Rollen der Mitarbeiter basiert, bietet eine elektronische Systemumgebung die Möglichkeit, weitere Arten von Dynamik zu erzeugen. Unter dem Schlagwort „Virtuelle Akte“ werden jene Konzepte zusammengefasst, welche innerhalb einer Anwendung Funktionalitäten bereitstellen, um Objekte in unterschiedlichen Sichten anzuzeigen. Somit wird es möglich, die primären Ordnungsmerkmale, welche im Records Management der Prozess oder die Funktion darstellen, nach Bedarf abzuändern, ohne dass dafür die Struktur des Informationsobjekts oder dessen Provenienz geändert würde³⁵². Das Informationsobjekt ist somit als Akteninstanz im System abgelegt, der Nutzer hat aber die Möglichkeit sich Teile davon, auch aus unterschiedlichen Quellen, z.B. als Handakte, dynamisch zusammenstellen zu lassen³⁵³. Zur Visualisierung dieser Objekte gibt es vielfältige Möglichkeiten: von der Nachbildung einer Papierakte über Tabellen zu Listen usw.³⁵⁴. Richtig sinnvoll ist die Anwendung Virtuelle Akte allerdings nur, wenn man die Records mehrdimensional, d.h. auch inhaltlich erschließt, um das Prinzip ausreizen zu können. In diesem Zusammenhang gewinnt die informationswissenschaftliche Sicht auf den Record und dessen Informationswert an Bedeutung und ist sozusagen die Voraussetzung, um das Prinzip Virtuelle Akte sinnvoll zu realisieren.

³⁵¹ Vgl. ebd.

³⁵² Hartung-Aubry/Kampffmeyer (2007): S. 14.

³⁵³ Ebd.

³⁵⁴ Ebd.: S. 15.

Ein weiterer Vorteil der Virtuellen Akte, den auch Philip Jones thematisiert³⁵⁵, ist die Möglichkeit der Nutzer sich eigene „Ordnungsstrukturen“ nach ihren eigenen Kriterien generieren zu lassen. Hiermit könnten auch die Probleme mit Aktenplanbezeichnungen oder Strukturen überbrückt werden, obwohl dabei nicht vergessen werden darf, dass der Aktenplan im Hintergrund als strukturgebende Instanz weiterhin vorhanden sein muss.

Dadurch, dass man Suchanfragen nach einem oder mehreren beliebigen Kriterien abspeichern kann³⁵⁶, können Entitäten an Records erzeugt werden, welche in dieser Zusammensetzung vielleicht besser zur momentanen Aufgabe des Mitarbeiters passen als eine Klasse innerhalb des Aktenplans.

Auf der technologischen Seite würde das weiter oben erwähnte MoReq2010-Konzept sich gut eignen, dynamische Umgebungen anhand eines Standards zu untermauern.

9.2. Implikationen im Hinblick auf weitere technologische Entwicklungen

9.2.1. Enterprise Search

Auf die Frage nach der Notwendigkeit von Aktenplänen folgt logischerweise auch die Frage nach den Alternativen. Im Verlauf dieser Arbeit wurde das Prinzip Aktenplan dahingehend legitimiert, dass es weitestgehend mit unseren Denkstrukturen konform ist und darüber hinaus als Grundlage dynamischer Umsetzungen nützliche Dienste erfüllt. Allerdings gibt es auch innerhalb des Records Management Stimmen, welche die Zukunft der Informationsorganisation nicht in diesem Sinne deuten³⁵⁷. So prophezeien sie die Übertragung des Suchverhaltens aus dem Alltag, das sich größtenteils durch Suchdienste wie Google definiert in die Berufswelt und das Schlagwort lautet in diesem Zusammenhang Enterprise Search, worunter man allgemein den Transfer der Suchmaschinentechnologie, wie sie aus der Internetwelt bekannt ist, in ein

³⁵⁵ Jones, Philip (2008): The role of virtual folders in developing an electronic document and records management system: Meeting user and records management needs. In: *Records Management Journal* 18 (1), S. 53–60. DOI: 10.1108/09565690810858514: S. 57.

³⁵⁶ Vgl. Hartung-Aubry/Kampffmeyer (2007): S. 14.

³⁵⁷ Vgl. Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 90f. oder Bailey, Steve (2009): Forget electronic records management, it's automated records management that we desperately need. In: *Records Management Journal* 19 (2), S. 91–97. DOI: 10.1108/09565690910972048: S.93f.

Unternehmensumfeld³⁵⁸ versteht. Enterprise Search kann als die große Alternative zu hierarchischen Ordnungssystemen angesehen werden. Konkret indexiert die Anwendung alle Repositories, macht sie durchsuchbar und stellt über eine unternehmensweite Suchfunktion den Zugang über ein einziges Suchfeld bereit³⁵⁹. Wie erwähnt, hat der Suchdienst Google in diesem Bereich in den letzten Jahren Standards gesetzt, die der Nutzer der Enterprise Search Engine nun ebenfalls fordert. Somit lautet die Hauptanforderung an diese, eine einfache und intuitive Bedienung zu bieten und dies mit einer qualitativ hochwertigen Suchfunktionalität zu verknüpfen³⁶⁰. Im Unterschied zu Internetsuchmaschinen sind lediglich die Tatsachen zu nennen, dass eine Unternehmenssuchmaschine ausnahmslos alle Dokumente indexiert, was im Web nicht der Fall ist, und dass sie Filtermöglichkeiten für die Trefferlisten zur Verfügung stellt. Der Administrator hat darüber hinaus über die Programmierung von bedarfsorientierten Suchalgorithmen die Möglichkeit ein Ranking wie bei Google zu realisieren³⁶¹. Hiermit stellt sich sogleich die Frage, auf welcher Grundlage und mit welchen Kompetenzen Bewertungs- und Relevanzentscheidungen für die Nutzer getroffen werden können. Wenn man bedenkt, dass die informationsethischen Probleme des Suchdienstes Google sich auch daran festmachen, dass nicht alle Informationen bei einer Suchanfrage angeboten werden, sondern nur eine Auswahl aufgrund von Personalisierungen und „geheimen“ Ranking-Algorithmen³⁶², dann werden sich solche Fragestellungen auch im Unternehmensbereich wiederfinden. Würde man komplett auf Rankings verzichten, würde bei großen Beständen aufgrund der Unübersichtlichkeit die Usability stark leiden und die Vorzüge, welche die Anbieter dieser Lösungen im Vergleich zur klassischen Informationsorganisation anführen, wären nicht mehr relevant³⁶³. Man muss allerdings anmerken, dass jegliche nicht transparente Informationsbewertung, selbst wenn sie die Usability steigert, auch

³⁵⁸ Vgl. Lange, Jürgen (2009): Datenflut - Fluch oder Segen? Wie Sie mit Enterprise Search einfach und sicher Informationen finden; ein strategisches Werkzeug für Unternehmen. Frankfurt am Main: Frankfurter Allgemeine Buch: S. 9.

³⁵⁹ Vgl. Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 96f.

³⁶⁰ Vgl. Lange (2009): S. 9f.

³⁶¹ Vgl. ebd.: S. 38ff.

³⁶² Vgl. Vaidhyanathan, Siva (2011): The Googlization of everything (and why we should worry). Berkeley: University of California Press: S. 21ff.

³⁶³ Vgl. Frendo (2007): S. 159.

mit dem Verlust der informationellen Autonomie³⁶⁴ der Nutzer einher geht. Darüber hinaus ist es auch vorstellbar, dass durch Personalisierungen das Problem „Filter Bubble“³⁶⁵, wie wir es von Google kennen, auch als Folge der Enterprise Search auftreten könnte. Dies ist in Unternehmen bei weitem weniger problematisch als im Alltag und eventuell sogar gewollt als wirkliche Arbeitserleichterung. Sie soll daher in diesem Zusammenhang nicht zu kritisch hinterfragt werden. Dennoch soll angemerkt werden, dass der Programmierer hier eine große Verantwortung hat und über ein breites unternehmensinterne Wissen verfügen muss, um die Rankingalgorithmen sinnvoll konzipieren zu können.

Während Kampffmeyer etwas polemisch ein Entweder-Oder postuliert³⁶⁶, werden von Vertretern der Enterprise Search-Technologien auch die fruchtbaren Synergien erwähnt, welche das Records Management auf die Enterprise Search haben kann. Aufgrund der hohen Datenqualität und dem hohen Maß an Strukturierung der Daten und auch aufgrund einer Erschließung durch Klassifikation, könne die Qualität der Suchfunktion verbessert werden³⁶⁷. Dies bedeutet demzufolge, dass, wenn Enterprise Search die traditionellen Records Management-Prinzipien komplett verdrängen könnte, die Klassifikation dennoch im Hintergrund ihre Rechtfertigung hätte, um die Suchmaschinentechnologie in ihrer Präzision zu optimieren. Ein großes Problem, welches allerdings mit der Beschränkung auf das Searching als einziger Retrievalalternative einhergeht, besteht darin, dass der Informationsbedarf expliziter formulierbar sein muss als dies bei der Navigation durch den Aktenplan notwendig wäre.

³⁶⁴ Vgl. Kuhlen, Rainer (2003): Informationskompetenz und Vertrauen als Grundlage informationeller Autonomie und Bildung. Was bedeutet die fortschreitende Delegation von Informationsarbeit an Informationsassistenten? In: Thomas Christaller (Hg.): Autonome Maschinen. 1. Aufl. Wiesbaden: Westdt. Verl., S. 186–206. Online verfügbar unter <http://www.kuhlen.name/MATERIALIEN/Publikationen2002/informationskompetenz-und-Informationenautonomie.pdf>, zuletzt geprüft am 07.08.2014.

³⁶⁵ Die Filter Bubble ist ein Konzept, welches beinhaltet, dass durch die starke Personalisierungstendenz seitens Google, jeder Nutzer in seiner eigenen Blase festsetzt, ohne die Möglichkeit, ein von der eigenen Suchhistorie losgelöstes objektives Ergebnis zu bekommen. Vgl. Pariser, Eli (2012): Filter Bubble. Wie wir im Internet entmündigt werden. München: Hanser.

³⁶⁶ Vgl. Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 96f.

³⁶⁷ Vgl. Crenze, Uwe (2012): Enterprise Search: Komponente für das unternehmensweite Informationsmanagement. In: *DOK 3* (1), S. 6–11. Online verfügbar unter <http://www.intergator.de/downloads/intergator-enterprise-search-bei-dokmagazin.pdf>, zuletzt geprüft am 07.07.2014: S. 10f.

9.2.2. Semantische Technologien

Semantische Technologien zeichnen sich dadurch aus, dass durch sie versucht wird, die Herausforderungen der natürlichen Sprache in einer Mensch-Maschine-Interaktion zu überbrücken (Homonymie, Polysemie, Synonymie usw.) und die Bedeutung der Wortketten, bspw. bei einer Suchanfrage, mit zu berücksichtigen³⁶⁸. Ein Thesaurus kann bereits als semantisches Erschließungswerkzeug betrachtet werden, allerdings wird mit semantischen Technologien oftmals die Anwendung von komplexeren Repräsentationswerkzeugen wie Ontologien gemeint.

Während das Thema innerhalb des Dokumentenmanagements oder des Wissensmanagements zunehmend an Bedeutung gewinnt, wie bspw. auch Schlagworte wie „Business semantics“³⁶⁹ verdeutlichen, ist das Thema im Records Management nahezu nicht präsent. Letzteres ist nicht wirklich verwunderlich, wenn man bedenkt, dass eine Erschließung über eine Ontologie erst wirklich Sinn macht, wenn man eine mehrdimensionale Erschließung anstrebt und die Ressourcen in einem Begriffsnetz verorten möchte. Da sich das Records Management über eine provenienzbasierte, eindimensionale Erschließung auszeichnet, kann man ein solch mächtiges Werkzeug wie eine Ontologie nicht ausschöpfen. Da aber aktuellere Entwicklungen, wie deutlich wurde, zunehmend als sekundäre Erschließung auch den Informationswert der Records miteinbeziehen, ist es auch denkbar, hier eine Ontologie zu hinterlegen, um beim Retrieval einen noch höheren Mehrwert für die Nutzer und eventuell Vorschläge zu verwandten Objekten zu generieren, wie der Nutzer dies aus seinem Netzalltag kennt. Man muss allerdings kritisch hinterfragen, ob das Verhältnis zwischen dem Aufwand der Konzeption einer Business-Ontologie und dem Nutzen einer solchen Funktionalität im Records Management haltbar ist, wenn zusätzlich der Aktenplan zur Verfügung steht, anhand dessen verwandte Records auf einen Blick ersichtlich sind. Darüber hinaus stellt sich die Frage, ob inhaltlich verwandte Ressourcen einer anderen Abteilung oder einer anderen Funktion wirklich relevant für die Mitarbeiter sind. Im Hinblick auf die Ausgangsfrage ist es natürlich auch ein interessantes Gedankenspiel, den Aktenplan komplett durch die Ontologie zu ersetzen, mit einem ggf. gänzlichen

³⁶⁸ Vgl. Lange (2009): S. 72.

³⁶⁹ Vgl. Klischewski, Ralf (2006): Ontologies for e-document management in public administration. In: *Business Process Management Journal* 12 (1), S. 34–47. DOI: 10.1108/14637150610643742: S. 38.

Verzicht auf eine hierarchische Struktur. Hierbei wird allerdings sehr schnell deutlich, dass dieses Szenario nur bei einer pertinenzbezogenen Erschließung realisierbar wäre und auch nur, wenn man auf Aktenbildung verzichten würde und die gesamte Verwaltung auf Item-Level realisiert würde. Sobald Akten gebildet werden, entstehen partitive Beziehungen zwischen Objekten und damit der Grundstein für eine Taxonomie. Dasselbe gilt natürlich auch für die provenienzbasierte Erschließung, da ein aus einem Prozess entstandener Record unter diesem Aspekt niemals eine andere Beziehung zu diesem Prozess haben kann als die partitive. Allerdings wäre es durchaus denkbar, den Aktenplan als hierarchische Klassen einer Ontologie zu modellieren, sozusagen als Teil einer Unternehmensontologie, um dann auf diese Art und Weise sowohl den provenienz- als auch den pertinenzbasierten Zugang semantisch angereichert anzubieten.

9.2.3. Automatisierungen und Auto-Klassifizierung

Automatisches Klassifizieren ist ein Forschungsfeld, welches seit Jahrzehnten aktuell ist, allerdings meist an pertinenzbasierten Klassifikationen³⁷⁰.

James Lappin sieht den Einfluss von Auto-Klassifikationen auf das Records Management außer Frage und ihren gewinnbringendsten Einsatz in Kombination mit Data Analytics und Cloud-Speicherlösungen³⁷¹, wobei hier vor allem der Bereich Data Analytics als Voraussetzung von Automatisierungen in der klassifikatorischen Erschließung angesehen wird. Dies erfolgt, allgemein ausgedrückt, auf der Grundlage von Mustererkennung in Inhalt, Datenstruktur und Metadaten eines Dokuments. Im nächsten Schritt wird mithilfe von Algorithmen und Regeln auf der Grundlage der Datenanalyse eine automatische Zuordnung zu einer Klassifikationstelle erzeugt³⁷². Das Records Management ist laut James Lappin in Bezug auf die Datenanalyse und allem, was damit zusammenhängt, noch in den Kinderschuhen und wenn sie genutzt wird, dann vor allem in Bezug auf Systembereinigungen, auf Dublettensuche oder ähnliches³⁷³. Diese Technik auf „wertvolle“ Daten anzuwenden, sieht sich in der Praxis mit zwei Hürden konfrontiert:

³⁷⁰ Vgl. Henntonnen/Kettunen (2011): S. 90.

³⁷¹ Lappin, James (2014): Auto-classification: will cloud vendors get there first? Blogbeitrag vom 30.05.2014 (Thinking records: James Lappin's records management blog). Online verfügbar unter <http://thinkingrecords.co.uk/2014/05/30/auto-classification-will-cloud-vendors-get-there-first/>, zuletzt geprüft am 26.07.2014.

³⁷² Ebd.

³⁷³ Ebd.

einmal das notwendige Vertrauen in eine Technologie und andererseits die lange Zeitspanne, bis die Klassifikationssoftware genug „gelernt“ hat, um die Arbeit verlässlich zu erledigen. Die Problematik hierbei liegt darin, dass die Technologie an Echtdaten lernen muss und hierfür ein Vertrauensvorschuss notwendig ist, der oftmals fehlt³⁷⁴. Transparenz und Konsequenz in der Funktionsweise sowie eine Einflussmöglichkeit der Nutzer würden laut James Lappin die Attraktivität erhöhen³⁷⁵. Hierzu muss man anmerken, dass eine verlässliche Auto-Klassifikationsfunktionalität einen beträchtlichen Mehrwert in Bezug auf die Nutzung der Systeme nach sich ziehen würde, weshalb sie hier kurz vorgestellt wurde. In Bezug auf die Ausgangsfrage hat diese Entwicklung keinen unmittelbaren Einfluss auf die Ordnungssysteme an sich.

9.2.4. Speichertechnologien

Die IT-Technologie der vergangenen Jahrzehnte zeichnet sich durch eine starke Tendenz zu immer größeren und gleichzeitig günstigeren Speicherkapazitäten aus und zwar sowohl im privaten als auch im professionellen Bereich³⁷⁶. Serewicz sieht hier auch eine Gefahr für das Records Management, da die Denkweise sich dahin gehend entwickeln könnte, dass zunächst jede Ressource zum Record erklärt werden könnte oder gar alle Daten aufbewahrt würden, wenn es keine Limitierung der Speicherkapazität mehr gäbe³⁷⁷. Selbst wenn man davon ausgehen könnte, dass aufgrund von hochentwickelter Suchmaschinentechnologie das Retrieval im operativen Tagesgeschäft keine Probleme bereiten würde, müsste man sich in einem solchen Szenario aufgrund fehlender Aufbewahrungsfristen die Frage stellen, ob man überhaupt noch Records Management betreiben würde. Der Autor sieht die Gefahr einer solchen Vorgehensweise aber nicht nur für die zeitlich begrenzte Aufbewahrung, sondern ebenfalls für die langfristige Archivierung, da bei unbegrenzter Speicherkapazität eine archivistische Bewertung eventuell ein einzusparendes Faktor werden könnte. Zudem würde dann die Grenze zwischen Primär- und Sekundärwert von Informationen aufgrund nicht vorhandener

³⁷⁴ Ebd.

³⁷⁵ Vgl. ebd.

³⁷⁶ Serewicz, Lawrence W. (2010): Do we need bigger buckets or better search engines?: The challenge of unlimited storage and semantic web search for records management. In: *Records Management Journal* 20 (2), S. 172–181. DOI: 10.1108/09565691011064313; S. 173.

³⁷⁷ Vgl. ebd.

Bewertung verschwimmen³⁷⁸. Dadurch stellt Serewicz fest, dass „*unlimited storage can weaken the role of the archivist*“ und „*The digital age is marked by the possibility that electronic databases and personal records can, and will be, held forever, but that does not change what the records mean. Storage does not replace memory [...] because memory is based upon meaning. Meaning, in turn, is not found simply in longevity, but in context*“³⁷⁹. Obwohl dieser Satz zunächst den historischen Wert von Ressourcen und die fast philosophische Frage der Überlieferungsbildung thematisiert, kann er ohne weiteres auf einer praktischen Ebene auf das Records Management bezogen werden, da der Primärwert, aber auch die Authentizität und Integrität von Records nur in einem Kontext zu wahren sind. Dieser Kontext ist durch eine wie auch immer geartete Strukturierung zu leisten. Es ist zunächst sekundär, ob dies über Taxonomien, Ontologien oder Metadaten realisiert wird, weswegen diese Entwicklung die Ausgangsfrage nur am Rande tangiert. Die Frage ist in diesem Zusammenhang dann nicht, welches Ordnungssystem das Sinnvollste ist, sondern, ob überhaupt ein solches eingesetzt wird, und es liegt nahe dies schon allein aufgrund der Masse zu bezweifeln. Da eine intellektuelle Erschließung dann nicht mehr realisierbar ist, liegt die einzige Möglichkeit, den Kontext zu wahren, in der Automatisierung in Form einer verlässlichen und qualitativ hochwertigen semantischen Technologie, was, wie weiter oben erwähnt, auch nicht unproblematisch und derzeit utopisch ist. Unter den Schlagworten Big Data oder Data Analytics ist der Forschungsgegenstand innerhalb der informationstechnologischen Forschung allerdings stark vertreten.

Eine weitere technologische Entwicklung im Bereich Speichertechnologie ist der Trend zu Cloudspeichern. Hier ist die Problematik allerdings eher im Bereich Datenschutz zu sehen als im Bereich Ordnungssysteme. In Bezug auf Letztere stellen sich die Herausforderungen sehr ähnlich dar wie eben erläutert.

9.2.5. Web 2.0

Eine weitere Entwicklung der letzten Jahre, welche eine Herausforderung insbesondere für stark regulierte Ordnungssysteme wie Aktenpläne darstellt, ist das Web 2.0. Hier steht der Nutzer sowohl bei der Erstellung als auch bei der

³⁷⁸ Vgl. ebd.

³⁷⁹ Ebd.: S. 176.

Erschließung der Ressourcen im Mittelpunkt, was sich, wie weiter oben erwähnt, in den Themenkomplexen des Tagging oder der Folksonomies niederschlägt.

Solchen Entwicklungen sollte sich das Records Management nicht verschließen, da es sich sonst zunehmend von der Lebenswelt der Nutzer entfernen könnte und sich letztlich auch dessen Bedeutung relativieren würde. Serewicz³⁸⁰, Bailey³⁸¹ und implizit auch Kampffmeyer³⁸² sehen die Notwendigkeit einer Verbindung von klassischem Informationsmanagement (eventuell in Form von Aktenplänen) und weniger kontrollierten Verfahren wie Folksonomies³⁸³. Hierbei könnten die Nutzer durch Automatisierungsverfahren wie automatische Metadatenextraktion unterstützt werden. Eine Implikation davon wäre, dass der zentrale Aktenplan hierbei keine wichtige Rolle mehr spielen würde, da in der Zukunftprognose von Steve Bailey durch die Verbesserung der Metadatenextraktion sowohl Kontext als auch Erhaltungsmetadaten automatisch generiert würden³⁸⁴.

Ein weiterer Konflikt zwischen dem Prinzip Gesamtkostenplan und Web 2.0 wäre der Trend des verstärkten Distributionsgrads der Ressourcen im Web, welche in unterschiedlichen Webanwendungen erstellt oder gespeichert werden und Email-Provider, Fotodienste, Cloudspeicheranbieter u.v.m. umfassen.³⁸⁵ Dass in einem solchen Szenario ein zentraler Aktenplan keinen Platz hat, scheint logisch³⁸⁶, allerdings werden hier implizit noch weitere Paradigmen des klassischen Records Management in Frage gestellt. Inwiefern sich die Firmeninfrastruktur wirklich auf Webdienste verlagern wird³⁸⁷, wie Bailey es voraussieht, ist fraglich und sicher auch vom Reglementierungsgrad der unterschiedlichen Sektoren abhängig.

Darüber hinaus scheint es für Bailey äußerst kritisch, Menschen mit einer Web 2.0-Sozialisation ein zentral kontrolliertes Ordnungsinstrument vorzusetzen, da diese dies als unnatürlich und nicht angemessen empfinden würden³⁸⁸.

Auch wenn Bailey keine Anleitung parat hat, wie die beiden Welten so zu integrieren sind, dass dennoch die Kernanforderungen an ein konformes Records

³⁸⁰ Vgl. ebd.: S. 174ff.

³⁸¹ Vgl. Bailey (2008): S. 67ff.

³⁸² Kampffmeyer/Wasniewski (2012): S. 90ff.

³⁸³ Vgl. Serewicz (2010): S. 175 sowie Koch, Michael; Richter, Alexander (2009): *Enterprise 2.0. Planung, Einführung und erfolgreicher Einsatz von Social Software in Unternehmen*. 2. Aufl. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH: S. 48ff.

³⁸⁴ Vgl. Serewicz (2010): S. 175f.

³⁸⁵ Vgl. Bailey (2008): S. 76.

³⁸⁶ Vgl. ebd.: S. 74.

³⁸⁷ Vgl. ebd.: S. 39ff.

³⁸⁸ Vgl. ebd.: S. 77.

Management erfüllt werden kann, sind die Denkansätze eines Records Managements der Zukunft, welche eigentlich schon begonnen hat, äußerst wichtig, interessant und vor allem ernst zu nehmen.

10. Fazit und Ausblick

Die Schriftgutverwaltung und demzufolge auch das Records Management stehen und verstehen sich vor dem Hintergrund einer langen Tradition. Paradigmen wie Aktenpläne oder die Aktenbildung als Ordnungswerkzeuge werden nicht hinterfragt, obwohl der Transfer in E-Umgebungen ggf. Alternativen bieten könnte. Ziel dieser Arbeit war es, die Frage zu erörtern, ob hierarchische Ordnungssysteme im Records Management weiterhin als Mittel der Wahl betrachtet werden können oder ob sie obsolet geworden sind.

Anhand der Aufgaben der Ordnungswerkzeuge im Records Management als Prämissen wurde im weiteren Verlauf versucht, hieraus ihre Genese zu verstehen und ihre Bedeutung abzuleiten und auf dieser Grundlage eine Evaluierungsbasis für die Ausgangsfrage zu erlangen.

Es hat sich hierbei gezeigt, dass innerhalb des Fachdiskurses die Hauptaufgabe eines Aktenplans kontrovers diskutiert wird, sodass man durchaus zwei unterschiedliche Lager ausmachen kann. Einmal stehen die Aktenpläne alleinig als Werkzeug des Informationsmanagements mit strategisch-konzeptionellen Fokus, wobei sie auf einer begrifflichen Ebene die Informationsflüsse der gesamten Einrichtung abbilden sollen und den Lebenszyklus der Informationsobjekte verwalten.

Zum anderen werden sie darüber hinaus auf der operativen Ebene auch als Retrievalinstrument und als primäre Zugangsart zu den Ressourcen interpretiert, wobei sich komplett unterschiedliche Implikationen und Einflussfaktoren für die Ordnungssysteme ergeben, welche die so genannte informationswissenschaftliche Sicht auf das Records Management begründen.

Im Verständnis als strategisches Erschließungsinstrument wurden die Ordnungssysteme im Kontext von ausgewählten Standards und Normen untersucht und es wurde deutlich, dass hier logischerweise das Prinzip Hierarchie nicht zur Debatte steht, weil es ja unter anderem auch diese Standards sind, welche das Selbstverständnis der Profession maßgeblich beeinflussen und umgekehrt. Obwohl man hier also eine reziproke Wechselwirkung feststellen kann, sind doch die Standards die einzige objektive Grundlage, welche herangezogen werden

konnte, um im aktuellen Verständnis von Records Management die Bedeutung von hierarchischen Aktenplänen darzulegen.

In seiner Aufgabe als Retrievalinstrument hingegen wird der Aktenplan in seiner Rolle als Mittler zwischen dem Begriffsverständnis eines Menschen und einer abstrakten Repräsentation der Einrichtung mit ganz anderen Einflussfaktoren konfrontiert. Um in diesem Zusammenhang das Prinzip Hierarchie zu evaluieren, wurde zunächst untersucht, inwiefern die menschlichen kognitiven Strukturen mit diesem konform gehen oder ob es sich hierbei eventuell um ein logisches Konstrukt handeln könnte, welches dem menschlichen Denken widerspricht. Hier wurde ersichtlich, dass obwohl man nicht von einem nativistischen Verständnis der Klassifikationsgenese ausgehen kann, dennoch die Anlagen für das Verständnis von Inklusionsbeziehungen einer Hierarchie entwicklungspsychologisch angenommen werden können. Selbst vor dem Hintergrund, dass die streng logische Klassifikationstheorie durch Aristoteles im weiteren Verlauf der Geistesgeschichte nicht als universal anerkannt blieb, kann festgehalten werden, dass ein Aktenplan als Navigationsinstrument nicht in Diskrepanz zu den Denkmustern der Nutzer steht.

Nach dieser deduktiven Herangehensweise in Bezug auf die Konzeption des Aktenplans als Hierarchie wurde dann der Fokus auf den Nutzer und sein Suchverhalten gelegt, um auf diese Weise eventuell verallgemeinernde Erkenntnisse darüber zu erhalten, ob in einem Suchszenario das Browsing oder das Searching die bevorzugte Suchstrategie darstellen. Aufgrund der geringen Zahl an Nutzerverhaltensstudien im Records Management können hieraus keine verallgemeinernden Schlüsse gezogen werden, vor allem, weil die Ergebnisse aus unterschiedlichen Studien kontrovers waren, oft nicht statistisch signifikant und darüber hinaus schon mehrere Jahre alt. In diesem Zusammenhang besteht noch Forschungsbedarf, wobei die vorgestellten Modelle zum Informationsverhalten, wie bspw. das integrative Framework von Ingwersen und Järvelin, hierfür die Grundlage bieten können, indem sie die Einflussfaktoren auf das Suchverhalten bewusst machen.

Selbst wenn die Studien keine direkte Antwort bezüglich der Ausgangsfrage liefern konnten, so haben sie dennoch die Probleme der Mitarbeiter mit dem Aktenplan offengelegt sowie Alternativen dargestellt. Aus den Studien kann festgehalten werden, dass die Nutzer oftmals mit den Bezeichnungen der Aktenplanklassen

überfordert waren und hierfür eine vereinfachte Benutzersicht Abhilfe schuf und dass sie jene Umsetzungen positiv empfanden, bei welchen die relevanten Klassen kenntlich gemacht wurden. Letzteres kann durch eine dynamische Umsetzung durch Ausblendung nicht relevanter Klassen realisiert werden und könnte theoretisch mit Zipfs Gesetz untermauert werden. Dennoch bleibt festzuhalten, dass auch die empirische Sicht auf die Aktenplannutzung immer nur spezifische Antworten im engen Zusammenhang mit der jeweiligen Systemumgebung, mit der Konzeption des Aktenplans und dessen Bezeichnungen und nicht zuletzt mit der Informationskompetenz der Nutzer liefern kann.

Zusammenfassend kann man sagen, dass in unserem heutigen Verständnis von Records Management, in welchem man davon ausgeht, dass der Kontext eine hohe Bedeutung hat und erhalten werden sollte, der Aktenplan durch seine durch die Hierarchie inhärente Logik die einfachste Möglichkeit darstellt, dies zu realisieren.

Da darüber hinaus der Zugang über eine taxonomische Struktur nicht in Diskrepanz zu den menschlichen Denkstrukturen steht, muss man sich für die weitere Anwendung von Aktenplänen aussprechen. Selbst wenn man die Möglichkeiten der elektronischen Umgebungen ausreizt und dynamische, vereinfachte oder mehrdimensionale Ansichten anbietet, muss man stets bedenken, dass der Aktenplan im Hintergrund weiterhin Bestand hat.

Dennoch muss man anmerken, dass die technologischen (und auch die gesellschaftlichen) Entwicklungen in eine Richtung tendieren, welche schwer mit zentralistischen Konzepten wie dem Records Management umgehen kann und es wird dementsprechend bald an der Zeit sein, grundlegende Fragen zu revidieren. Fragen, welche nicht den Aktenplan, sondern die Zielstellung des Aktenplans betreffen oder Fragen, welche die Bedeutung von Kontext relativieren. Dafür müsste aber eine übergeordnete Ebene angesprochen werden, denn das wäre ein Thema mit weiter politischer, gesellschaftlicher und ethischer Tragweite.

11. Literaturverzeichnis

Abbas, June (2010): Structures for organizing knowledge. Exploring taxonomies, ontologies, and other schemas. New York: Neal-Schuman Publishers.

Archivschule Marburg (Hg.) (2012): Terminologie der Archivwissenschaft. Begriff: Akte. Archivschule Marburg. Online verfügbar unter <http://www.archivschule.de/uploads/Forschung/ArchivwissenschaftlicheTerminologie/Terminologie.html>, zuletzt aktualisiert am 02.09.2013, zuletzt geprüft am 26.06.2014.

Archivschule Marburg (Hg.) (2012): Terminologie der Archivwissenschaft. Begriff: Vorgang. Archivschule Marburg. Online verfügbar unter <http://www.archivschule.de/uploads/Forschung/ArchivwissenschaftlicheTerminologie/Terminologie.html>, zuletzt aktualisiert am 02.09.2013, zuletzt geprüft am 26.06.2014.

Aristoteles (1998): Kategorien. In: Hans Günter Zekl und Aristoteles (Hg.): Organon, Bd. 2. Hamburg: Meiner (Philosophische Bibliothek, 493), S. 3–337.

ARMA International (Hg.): Records and information management. In: Glossary of records and information management terms. ARMA International. Online verfügbar unter http://archive.arma.org/standards/glossaryw2/index.cfm?id_term=373, zuletzt geprüft am 22.06.2014.

Bailey, Steve (2008): Managing the crowd. Rethinking records management for the web 2.0 world. London: Facet Publishing.

Bailey, Steve (2009): Forget electronic records management, it's automated records management that we desperately need. In: *Records Management Journal* 19 (2), S. 91–97. DOI: 10.1108/09565690910972048.

Bates, Marcia J. (2002): Toward an integrated model of information seeking and searching. In: *New Review of Information Behaviour Research* (3), S. 1–15. Online verfügbar unter <http://ptarpp2.uitm.edu.my/silibus/TOWARDANINTEGRATEDMODEL.pdf>, zuletzt geprüft am 15.07.2014.

Bates, Marcia J. (2006): An introduction to metatheories, theories, and models. In: Karen E. Fisher (Hg.): *Theories of information behavior*. 2. print. Medford, NJ: Information Today (ASIST monograph series), S. 1–24.

Bates, Marcia J. (2010): Information behavior. In: Marcia J. Bates und Mary Niles Maack (Hg.): *Encyclopedia of library and information sciences*. 3. ed. Boca Raton: CRC Press, S. 2381–2391. Online verfügbar unter <http://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information-behavior.html>, zuletzt geprüft am 12.07.2014.

Bates, Marcia J.; Maack, Mary Niles (Hg.) (2010): *Encyclopedia of library and information sciences*. 3. ed. Boca Raton: CRC Press.

Bearman, David (1996): Item level control and electronic recordkeeping. In: *Archives and Museum Informatics* 10 (3), S. 195–245. DOI: 10.1007/BF02802369.

Bertram, Jutta (2005): Einführung in die inhaltliche Erschließung. Grundlagen, Methoden, Instrumente. Würzburg: Ergon-Verl (Content and communication, 2).

Bibliographisches Institut (Hg.) (2013): Duden Online. Stichwort: ordnen. Online verfügbar unter <http://www.duden.de/rechtschreibung/ordnen>, zuletzt geprüft am 07.07.2014.

Bibliographisches Institut (Hg.) (2013): Duden Online. Stichwort: Struktur. Online verfügbar unter <http://www.duden.de/rechtschreibung/Struktur>, zuletzt geprüft am 07.07.2014.

Bibliographisches Institut (Hg.) (2013): Duden Online. Stichwort: System. Online verfügbar unter <http://www.duden.de/rechtschreibung/System>, zuletzt geprüft am 23.07.2014.

BITKOM - Bundesverband Informationswirtschaft (Hg.) (2012): Leitfaden Compliance. Rechtliche Anforderungen an ITK-Unternehmen. Unter Mitarbeit von Thomas Kriesel. Online verfügbar unter http://www.bitkom.org/files/documents/BITKOM_Leitfaden_Compliance.pdf, zuletzt geprüft am 02.07.2014.

Braun, Christian [u.a.] (2011): Cloud Computing. Web-basierte dynamische IT-Services. 2. Aufl. Berlin [u.a.]: Springer (Informatik im Fokus).

Brooks, Terrence A. (2001): "Where is meaning when form is gone? Knowledge representation on the Web". In: *Information Research* 6 (2). Online verfügbar unter <http://InformationR.net/ir/6-2/paper93.html>, zuletzt geprüft am 25.06.2014.

Brübach, Nils (2004): Records-Management - Die internationale Diskussion. In: Stefanie Unger (Hg.): *Archive und ihre Nutzer - Archive als moderne Dienstleister*. Beiträge des 8. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg. 8. Archivwissenschaftliches Kolloquium. Marburg, 27.-28.05.2003. Marburg: Archivschule Marburg (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg, Institut für Archivwissenschaft, 39), S. 191–209. Online verfügbar unter <http://d-nb.info/995389128/34>, zuletzt geprüft am 24.06.2014.

Bühner, Rolf (2009): Betriebswirtschaftliche Organisationslehre. 10., bearb. Aufl. München: Oldenbourg (Oldenbourgs Lehr- und Handbücher der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften).

Bullinger, Hans-Jörg; Spath, Dieter; Warnecke, Hans-Jürgen; Westkämper, Engelbert (2009): Handbuch Unternehmensorganisation. Strategien, Planung, Umsetzung. 3., neu bearb. Aufl. Berlin, Heidelberg: Springer (VDI-Buch).

Bundesministerium des Innern (Hg.) (2012): Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit. Baustein E-Akte. Bundesministerium des Innern. Online verfügbar unter http://www.verwaltung-innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/Organisation/e_akte.pdf?__blob=publicationFile&v=1, zuletzt geprüft am 27.06.2014.

Case, Donald Owen (2006): Principle of least effort. In: Karen E. Fisher (Hg.): *Theories of information behavior*. 2. print. Medford, NJ: Information Today (ASIST monograph series), S. 289–292.

Case, Donald Owen (2012): Looking for information. A survey of research on information seeking, needs and behavior. 3 ed. Bingley: Emerald (Library and information science). Online verfügbar unter http://uisk.ff.cuni.cz/dwn/1003/11523cs_CZ_CASE%20-%20Looking%20for%20information,%202nd%20ed.pdf.

Chang, Shan-Ju L. (2006): Chang's Browsing. In: Karen E. Fisher (Hg.): *Theories of information behavior*. 2. print. Medford, NJ: Information Today (ASIST monograph series), S. 69–74.

Crenze, Uwe (2012): Enterprise Search: Komponente für das unternehmensweite Informationsmanagement. In: *DOK 3* (1), S. 6–11. Online verfügbar unter <http://www.intergator.de/downloads/intergator-enterprise-search-bei-dokmagazin.pdf>, zuletzt geprüft am 07.07.2014.

Dahlberg, Ingetraut (1974): Grundlagen universaler Wissensordnung. Probleme und Möglichkeiten eines universalen Klassifikationssystems des Wissens. Pullach bei München: Verlag Dokumentation (DGD-Schriftenreihe, Bd. 3).

Das Bundesarchiv (Hg.) (2012): Hinweise für die Aufstellung von Aktenplänen. Das Bundesarchiv. Online verfügbar unter http://www.bundesarchiv.de/imperia/md/content/abteilungen/abtb/b1b/hinweise_aktenplan_12.pdf, zuletzt geprüft am 24.06.2014.

Deutscher Bundestag (2001): Richtlinie für das Bearbeiten und Verwalten von Schriftgut (Akten und Dokumenten) in Bundesministerien: Abschnitt 1 - Allgemeine Bestimmungen (§ 4: Grundsatz der Vollständigkeit und Einheitlichkeit). RegR, vom 11.07.2001. Online verfügbar unter <https://www.jurion.de/Gesetze/RegR/4>, zuletzt geprüft am 01.07.2014.

ISO 15489-1, Dezember 2002: Information und Dokumentation - Schriftgutverwaltung: Teil 1: Allgemeines.

Drake, Miriam (Hg.) (2003): *Encyclopedia of Library and Information Science*, 2nd. ed.: Taylor & Francis (1).

Europäische Kommission (Hg.) (2001): Model requirements for the management of electronic records. MoReq Specification. Europäische Kommission. Online verfügbar unter http://www.project-consult.net/files/MOREQ1_EN.pdf, zuletzt geprüft am 04.07.2014.

Europäische Kommission (Hg.) (2008): Model requirements for the management of electronic records. MoReq2 specification. Europäische Kommission (Information summary on archives Supplement). Online verfügbar unter http://moreq2.eu/attachments/article/189/MoReq2_typeset_version.pdf, zuletzt geprüft am 03.07.2014.

Europäische Kommission (Hg.) (2011): MoReq2010: Modular requirements for records systems. Volume 1: Core services & plug-in modules - Version: 1.0. DLM Forum Foundation. Online verfügbar unter [http://moreq2010.eu/pdf/MoReq2010-Core+Plugin\(v1-0\).pdf](http://moreq2010.eu/pdf/MoReq2010-Core+Plugin(v1-0).pdf), zuletzt geprüft am 03.07.2014.

Fisher, Karen E. (Hg.) (2006): Theories of information behavior. 2. print. Medford, NJ: Information Today (ASIST monograph series).

Foscarini, Fiorella (2012): Understanding functions: an organizational culture perspective. In: *Records Management Journal* 22 (1), S. 20–36. DOI: 10.1108/09565691211222072.

Frendo, Ruth (2007): Disembodied information: Metadata, file plans, and the intellectual organisation of records. In: *Records Management Journal* 17 (3), S. 157–168. DOI: 10.1108/09565690710833062.

Fresko, Marc (2012): The DLM Forum: A Tightrope balancing act. Online verfügbar unter http://www.project-consult.net/files/MoReq2010_Marc_Fresco_A_tightrope_Balancing_Act.pdf, zuletzt geprüft am 07.07.2014.

García Garrido, Beatriz (2008): Organising electronic documents: the user perspective. A case study at the European Central Bank. In: *Records Management Journal* 18 (3), S. 180–193. DOI: 10.1108/09565690810916438.

Gaus, Wilhelm (2005): Dokumentations- und Ordnungslehre. Theorie und Praxis des Information Retrieval. 5., überarb. Aufl. Berlin [u.a.]: Springer (eXamen.press).

Geldsetzer, Lutz (1999): Wittgensteins Familienähnlichkeitsbegriffe. Universität Düsseldorf. Düsseldorf. Online verfügbar unter <https://www.phil-fak.uni-duesseldorf.de/philo/geldsetzer/famaenl.htm>, zuletzt geprüft am 14.06.2014.

Ginsburg, Herbert P.; Opper, Sylvia (1998): Piagets Theorie der geistigen Entwicklung. Stuttgart: Klett-Cotta.

Glushko, Robert J. (Hg.) (2013): The discipline of organizing. Cambridge, Massachusetts, London, England: MIT Press.

Glushko, Robert J. [u.a.] (2013a): Categorization: describing resource classes and types. In: Robert J. Glushko (Hg.): The discipline of organizing. Cambridge, Massachusetts, London, England: MIT Press, S. 235–272.

Glushko, Robert J. [u.a.] (2013): Classification: assigning resources to categories. In: Robert J. Glushko (Hg.): The discipline of organizing. Cambridge, Massachusetts, London, England: MIT Press, S. 273–316.

Gödert, Winfried; Lepsky, Klaus; Nagelschmidt, Matthias (2012): Informationserschließung und Automatisches Indexieren. Ein Lehr- und Arbeitsbuch. Berlin: Springer (X.media.press).

Goeres, Ralf (2000): Die Entwicklung der Philosophie Ludwig Wittgensteins. Unter besonderer Berücksichtigung seiner Logikkonzeptionen. Würzburg: Königshausen & Neumann (Epistemata. Reihe Philosophie, Bd. 279).

Goeres, Ralf (2003): Familienähnlichkeit. In: Wulff D. Rehfus (Hg.): Handwörterbuch Philosophie. Göttingen, [Stuttgart]: Vandenhoeck & Ruprecht (UTB, 8208). Online verfügbar unter http://www.philosophie-woerterbuch.de/online-woerterbuch/?title=Familien%C3%A4hnlichkeit&tx_gbwbpphilosophie_main%5Bentry%5D=334&tx_gbwbpphilosophie_main%5Baction%5D=show&tx_gbwbpphilosophie_main%5Bcontroller%5D=Lexicon&cHash=685d6462e34d27a04e48f8590c60f132, zuletzt geprüft am 14.06.2014.

Gunnlaugsdottir, Johanna (2009): The human side of ERMS: an Icelandic study. In: *Records Management Journal* 19 (1), S. 54–72. DOI: 10.1108/09565690910937245.

Hartung-Aubry, Thomas; Kampffmeyer, Ulrich (2007): Die virtuelle Akte. Project Consult GmbH. Hamburg (PROJECT CONSULT Newsletter). Online verfügbar unter <http://www.project-consult.net/files/20070720.pdf>, zuletzt geprüft am 27.06.2014.

Henttonen, Pekka; Kettunen, Kimmo (2011): Functional classification of records and organisational structure. In: *Records Management Journal* 21 (2), S. 86–103. DOI: 10.1108/09565691111152035.

Hirschberger, Johannes (1999): Geschichte der Philosophie. 2 Bände. Frechen: Komet.

Hirschberger, Johannes (1999): Geschichte der Philosophie. Altertum und Mittelalter. In: Johannes Hirschberger: Geschichte der Philosophie, Bd. 1. Frechen: Komet, S. 1–615.

Hobohm, Hans-Christoph (2013): Informationsverhalten (Mensch und Information). In: Rainer Kuhlen, Wolfgang Semar und Dietmar Strauch (Hg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis. 6., völlig neu gefasste Ausg. Berlin: De Gruyter, S. 109–125.

Hoffmann, Heinz (2000): Behördliche Schriftgutverwaltung. Ein Handbuch für das Ordnen, Registrieren, Aussondern und Archivieren von Akten der Behörden. 2. Aufl. München: Boldt (Schriften des Bundesarchivs, 43).

Hoffmann, Heinz (2005): Schriftgutverwaltung in Bundesbehörden: Einführung in die Praxis. Eine Darstellung des Bundesarchivs. Hg. v. Bundesstelle für Büroorganisation und Bürotechnik (BBB). Bundesverwaltungsamt. Köln. Online verfügbar unter http://www.bva.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BVA/Verwaltungsmodernisierung/Schriftgutverwaltung_in_Bundesbeh%C3%B6rden.pdf?__blob=publicationFile&v=2, zuletzt geprüft am 24.06.2014.

Ingwersen, Peter (2006): Integrative framework for information seeking and interactive information retrieval. In: Karen E. Fisher (Hg.): Theories of information behavior. 2. print. Medford, NJ: Information Today (ASIST monograph series), S. 215–220.

Ingwersen, Peter; Järvelin, Kalervo (2005): The turn. Integration of information seeking and retrieval in context. Dordrecht: Springer (Kluwer international series on information retrieval).

Jacob, Elin K. (2004): Classification and categorization: A difference that makes a difference. In: *Library Trends* 52 (3), S. 515–540. Online verfügbar unter <https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/1686>, zuletzt geprüft am 17.07.2014.

Jan Askhoj, Shigeo Sugimoto, Mitsuharu Nagamori (2011): Preserving records in the cloud. In: *Records Management Journal* 21 (3), S. 175–187.

Jones, Philip (2008): The role of virtual folders in developing an electronic document and records management system: Meeting user and records management needs. In: *Records Management Journal* 18 (1), S. 53–60. DOI: 10.1108/09565690810858514.

Joseph, Pauline (2009): Barriers to information seeking in EDRMS: an empirical study. Part 1. In: *Informaa Quarterly: Official Journal of the Records Management Association* 25 (4), S. 40–42, zuletzt geprüft am 11.07.2014.

Joseph, Pauline (2010): Barriers to information seeking in EDRMS: an empirical study. Part 2. In: *Informaa Quarterly: Official Journal of the Records Management Association* 26 (1), S. 38–40, zuletzt geprüft am 11.07.2014.

Kampffmeyer, Ulrich (2003): Enterprise Content Management - zwischen Vision und Realität. Ein PROJECT CONSULT Whitepaper. Hg. v. Project Consult GmbH. Hamburg. Online verfügbar unter www.project-consult.net/files/ECM_Whitepaper_20031027.pdf, zuletzt geprüft am 25.06.2014.

Kampffmeyer, Ulrich (2009): Records Management und Schriftgutverwaltung. In: *Information - Wissenschaft & Praxis* 60 (6-7), S. 333–338.

Kampffmeyer, Ulrich (2009): Revisionssichere Archivierung versus rechtssichere Archivierung. Hg. v. Project Consult GmbH (PROJECT CONSULT Newsletter, 20091021). Online verfügbar unter http://www.project-consult.de/ecm/in_der_diskussion/revisionssichere_archivierung_versus_rechtssichere_archivierung, zuletzt geprüft am 02.07.2014.

Kampffmeyer, Ulrich (2011): ISO 15489 Records Management | Records Management. Hg. v. Project Consult GmbH. Hamburg. Online verfügbar unter http://records-management.project-consult.de/ecm/records_management/standards/iso_15489, zuletzt geprüft am 03.07.2014.

Kampffmeyer, Ulrich (2012): Records Management, Schriftgutverwaltung & Enterprise Search. Aktuelle Entwicklungen. Hamburg. Online verfügbar unter http://www.project-consult.de/files/Artikel_eGovernmentComputing_RM_20120901.pdf, zuletzt geprüft am 25.07.2014.

Kampffmeyer, Ulrich; Merkel, Barbara (1999): Dokumenten-Management. Grundlagen und Zukunft. 2., überarb., aktualisierte und erw. Aufl. Hamburg: PROJECT CONSULT GmbH.

Kampffmeyer, Ulrich; Wasniewski, Agnieszka (2012): Records Management: Prinzipien, Standards & Trends. Hg. v. Project Consult GmbH. Hamburg (PROJECT CONSULT Newsletter, Sonderausgabe Januar 2012). Online verfügbar unter http://www.project-consult.de/ecm/wissen/publikationen/records_management_prinzipien_standards_trends, zuletzt geprüft am 24.06.2014.

Keller, Stefan Andreas; Schneider, René (Hg.) (2014): Wissensorganisation und -repräsentation mit digitalen Technologien (Bibliotheks- und Informationspraxis, 55).

Klas, Claus-Peter (2007): DAFFODIL: Strategische Unterstützung bei der Informationssuche in Digitalen Bibliotheken. Dissertation. Universität Duisburg-Essen, Duisburg-Essen. Online verfügbar unter http://duepublico.uni-duisburg-essen.de/servlets/DerivateServlet/Derivate-17662/Klas_Claus_Peter_Diss.pdf, zuletzt geprüft am 24.06.2014.

Kleiber, Georges (1998): Prototypensemantik. Eine Einführung. 2., überarb. Aufl. Tübingen: Narr (Narr-Studienbücher).

Kleineberg, Michael (2012): Die elementaren Formen der Klassifikation. Ein strukturgenetischer Beitrag zur Informationsgeschichte. Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin. Berlin (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 325). Online verfügbar unter <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:kobv:11-100201437>, zuletzt geprüft am 19.07.2014.

Klischewski, Ralf (2006): Ontologies for e-document management in public administration. In: *Business Process Management Journal* 12 (1), S. 34–47. DOI: 10.1108/14637150610643742.

Knaack, Ildiko (1999): Die Einführung von Vorgangsbearbeitungssystemen in der öffentlichen Verwaltung als IT-organisatorischer Gestaltungsprozeß. Dissertation. Humboldt-Universität zu Berlin, Berlin.

Koch, Michael; Richter, Alexander (2009): Enterprise 2.0. Planung, Einführung und erfolgreicher Einsatz von Social Software in Unternehmen. 2. Aufl. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.

Kuhlen, Rainer (2003): Informationskompetenz und Vertrauen als Grundlage informationeller Autonomie und Bildung. Was bedeutet die fortschreitende Delegation von Informationsarbeit an Informationsassistenten? In: Thomas Christaller (Hg.): *Autonome Maschinen*. Wiesbaden: Westdt. Verl., S. 186–206. Online verfügbar unter <http://www.kuhlen.name/MATERIALIEN/Publikationen2002/informationskompetenz-und-Informationenautonomie.pdf>, zuletzt geprüft am 07.08.2014.

Kuhlen, Rainer (2013): Information – Informationswissenschaft. In: Rainer Kuhlen, Wolfgang Semar und Dietmar Strauch (Hg.): *Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis*. 6., völlig neu gefasste Ausg. Berlin: De Gruyter, S. 1–24.

Kuhlen, Rainer; Semar, Wolfgang; Strauch, Dietmar (Hg.) (2013): *Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis*. 6., völlig neu gefasste Ausg. Berlin: De Gruyter.

Lange, Jürgen (2009): Datenflut - Fluch oder Segen? Wie Sie mit Enterprise Search einfach und sicher Informationen finden; ein strategisches Werkzeug für Unternehmen. Frankfurt am Main: Frankfurter Allgemeine Buch.

Lappin, James (2011): How MoReq2010 differs from previous electronic records management (ERM) system specifications. Blogbeitrag vom 06.05.2011 (Thinking records: James Lappin's

records management blog). Online verfügbar unter <http://thinkingrecords.co.uk/2011/05/06/how-moreq-2010-differs-from-previous-electronic-records-management-erm-system-specifications/>, zuletzt geprüft am 04.07.2014.

Lappin, James (2014): Auto-classification: will cloud vendors get there first? Blogbeitrag vom 30.05.2014 (Thinking records: James Lappin's records management blog). Online verfügbar unter <http://thinkingrecords.co.uk/2014/05/30/auto-classification-will-cloud-vendors-get-there-first/>, zuletzt geprüft am 26.07.2014.

Lund, Niels Windfeld (2009): Document theory. In: *Annual Review of Information Science and Technology* 43 (1), S. 1–55. DOI: 10.1002/aris.2009.1440430116.

Mai, Jens-Erik (2003): The future of general classification. In: *Cataloging & Classification Quarterly* 37 (1-2), S. 3–12. DOI: 10.1300/J104v37n01_02.

Mai, Jens-Erik (2011): The modernity of classification. In: *Journal of Documentation* 67 (4), S. 710–730. DOI: 10.1108/00220411111145061.

Morelli, Jeff (2005): Business classification schemes. Issues & options (Records Management Society Bulletin, 124). Online verfügbar unter <http://www.jmcl.net/Business%20Classification%20Schemes%20Issues%20&%20Options.doc>, zuletzt geprüft am 20.06.2014.

Morelli, Jeff (2007): Don't Build Your House on Sand! (Records Management Society Bulletin, 144). Online verfügbar unter <http://www.jmcl.net/Don%27t%20build%20your%20house%20on%20sand.doc>, zuletzt geprüft am 20.06.2014.

Neuroth, Heike (2009): Nestor-Handbuch. Eine kleine Enzyklopädie der digitalen Langzeitarchivierung. Version 2.0, [Stand: Juni 2009]. Boizenburg: Hülsbusch.

North, Klaus (1999): Wissensorientierte Unternehmensführung. Wertschöpfung durch Wissen. 2., aktualisierte und erw. Aufl. Wiesbaden: Gabler (Gabler-Lehrbuch).

Pariser, Eli (2012): Filter Bubble. Wie wir im Internet entmündigt werden. München: Hanser.

Peters, Isabella (2013): Benutzerzentrierte Erschließungsverfahren. In: Rainer Kuhlen, Wolfgang Semar und Dietmar Strauch (Hg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis, Bd. 1. 6., völlig neu gefasste Ausg. Berlin: De Gruyter, S. 229–237.

PONS GmbH (Hg.) (o.J.): PONS Online-Wörterbuch Deutsch-Englisch. Stichwort: record. Online verfügbar unter http://de.pons.com/%C3%BCbersetzung?q=record&l=deen&in=ac_en&lf=de, zuletzt geprüft am 08.08.2014.

Poulter, Allen (2003): Browsing the virtual library. In: Miriam Drake (Hg.): *Encyclopedia of Library and Information Science*, 2nd. ed.: Taylor & Francis (1), S. 389–396.

Rehfus, Wulff D. (Hg.) (2003): Handwörterbuch Philosophie. Göttingen, [Stuttgart]: Vandenhoeck & Ruprecht (UTB, 8208).

Rosch, Eleanor (Hg.) (1978): Cognition and categorization. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Rosch, Eleanor (1978): Principles of categorization. In: Eleanor Rosch (Hg.): Cognition and categorization. Hillsdale, NJ: Erlbaum, S. 27–48.

Schaffroth, Marc (1999): Paradigmenwechsel im Informationsmanagement: Das Konzept der Aktenführung. Online verfügbar unter http://www.vsa-aas.org/fileadmin/user_upload/texte/ag_earchiv/ag_aea/base1_schaffroth.pdf, zuletzt geprüft am 07.07.2014.

Schmidt-Voigt, Nikolas (o.J.): Das Pareto Prinzip oder die "80/20 Regel". Berlin. Online verfügbar unter <http://www.pareto-prinzip.net/>, zuletzt geprüft am 17.07.2014.

Schweizerisches Bundesarchiv (Hg.) (2010): Elektronische Geschäftsverwaltung (GEVER). Arbeitshilfe. Eidgenössisches Departement des Innern. Online verfügbar unter http://www.bar.admin.ch/dienstleistungen/00882/00954/index.html?lang=de&download=NHZLpZeg7t,Inp6i0NTU042i2Z6ln1acy4Zn4Z2qZpnO2Yuuq2Z6gpJCDdoJ2gGym162epYbg2c_JkKbNoKSn6A--, zuletzt geprüft am 18.06.2014.

- Serewicz, Lawrence W. (2010):** Do we need bigger buckets or better search engines?: The challenge of unlimited storage and semantic web search for records management. In: *Records Management Journal* 20 (2), S. 172–181. DOI: 10.1108/09565691011064313.
- Shepherd, Elizabeth; Yeo, Geoffrey (2003):** Managing records. A handbook of principles and practice. London.
- Singh, Pauline; Klobas, Jane E.; Anderson, Karen (2007):** Information seeking behaviour of Electronic Records Management Systems (ERMS) users. Implications for records management practices. In: *Human IT* 9 (1), S. 135–181. Online verfügbar unter <http://etjanst.hb.se/bhs/ith/1-9/psjka.pdf>.
- Sloman, S. A. (1998):** Categorical inference is not a tree: the myth of inheritance hierarchies. In: *Cognitive psychology* 35 (1), S. 1–33. DOI: 10.1006/cogp.1997.0672.
- Smallwood, Robert F. (2013):** Managing electronic records. Methods, best practices, and technologies. Hoboken (New Jersey): Wiley & Sons (Wiley Desktop Editions).
- Spree, Ulrike (2009):** Wissensorganisation und Records Management: Was ist der State of the Art? Ein Literaturüberblick. In: *Information - Wissenschaft & Praxis* 60 (6-7), S. 339–354. Online verfügbar unter http://www.bui.haw-hamburg.de/pers/ulrike.spree/pub/worg_records_management.pdf, zuletzt geprüft am 04.04.2014.
- Springer Gabler Verlag (Hg.) (o.J.):** Gabler Wirtschaftslexikon. Stichwort: Change Management. Online verfügbar unter <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/2478/change-management-v9.html>, zuletzt geprüft am 31.07.2014.
- Steinbrecher, Wolf (2010):** Prozessorientierte Ablage. Wiesbaden: Springer.
- Stock, Wolfgang G.; Stock, Mechtild (2008):** Wissensrepräsentation. Informationen auswerten und bereitstellen. München: Oldenbourg.
- The Global Community of Information Professionals (AIIM) (Hg.) (o.J.):** Classification and taxonomy - ERM Community Wiki. Online verfügbar unter <http://www.aiim.org/community/wiki/view/Classification-and-Taxonomy>, zuletzt geprüft am 24.07.2014.
- The U.S. National Archives and Records Administration (Hg.) (2010):** Frequently asked questions about records scheduling and disposition. What does disposition mean? Online verfügbar unter <http://www.archives.gov/records-mgmt/faqs/scheduling.html#disposition>, zuletzt aktualisiert am 24.06.2014, zuletzt geprüft am 24.06.2014.
- Toebak, Peter (2007):** Records Management. Ein Handbuch. Baden: Hier + Jetzt, Verl. für Kultur und Geschichte.
- Toebak, Peter (2009):** Das Dossier, nicht die Klassifikation als Herzstück des Records Management. In: *Information: Wissenschaft und Praxis* 60 (8), S. 443–446. Online verfügbar unter <http://www.b-i-t-online.de/pdf/iwp/IWP2009-8.pdf>, zuletzt geprüft am 09.07.2014.
- Toebak, Peter (2014):** Records Management, Ordnungssystem und Moreq2010. Zu viel Barock, zu wenig Austerität? In: Stefan Andreas Keller und René Schneider (Hg.): Wissensorganisation und -repräsentation mit digitalen Technologien (Bibliotheks- und Informationspraxis, 55), S. 253–278.
- Ulfig, Alexander (1999):** Lexikon der philosophischen Begriffe. 2. Aufl. Wiesbaden: Fourier.
- Unger, Stefanie (Hg.) (2004):** Archive und ihre Nutzer - Archive als moderne Dienstleister. Beiträge des 8. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg. 8. Archivwissenschaftliches Kolloquium. Marburg, 27.-28.05.2003. Marburg: Archivschule Marburg (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg, Institut für Archivwissenschaft, 39). Online verfügbar unter <http://d-nb.info/995389128/34>.
- Vaidhyanathan, Siva (2011):** The Googlization of everything. (and why we should worry). Updated ed. Berkeley: University of California Press. Online verfügbar unter <http://site.ebrary.com/lib/alltitles/docDetail.action?docID=10537975>.
- Weller, Katrin (2013):** Ontologien. In: Rainer Kuhlen, Wolfgang Semar und Dietmar Strauch (Hg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die

Informationswissenschaft und -praxis, Bd. 1. 6., völlig neu gefasste Ausg. Berlin: De Gruyter, S. 207–218.

Wilson, T. D. (2006): On user studies and information needs. In: *Journal of Documentation* 62 (6), S. 658–670. DOI: 10.1108/00220410610714895.

Wissbrock, Frank (o.J.): Information need assessment in information retrieval. Beyond lists and queries. Universität Paderborn. Online verfügbar unter <http://www2.cs.uni-paderborn.de/cs/ag-klbue/en/workshops/tir-04/proceedings/wissbrock04-information-need-assessment-in-IR.pdf>, zuletzt geprüft am 14.07.2014.

Womser-Hacker, Christa (2013): Kognitives Information Retrieval. In: Rainer Kuhlen, Wolfgang Semar und Dietmar Strauch (Hg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis. 6., völlig neu gefasste Ausg. Berlin: De Gruyter, S. 336–347.

Womser-Hacker, Christa; Mandl, Thomas (2013): Information Seeking Behaviour (ISB). In: Rainer Kuhlen, Wolfgang Semar und Dietmar Strauch (Hg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis. 6., völlig neu gefasste Ausg. Berlin: De Gruyter, S. 97–108.

Zekl, Hans Günter; Aristoteles (Hg.) (1998): Organon. Hamburg: Meiner (Philosophische Bibliothek, 493).

12. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Das Records Management im Gesamtkontext des Wissenstreppe-Konzepts.....	14
Abbildung 2: Der Unterschied zwischen Klassenbildung und Klassifikation und dessen Implikationen (Quelle: Jacob (2004:) S. 528.).....	23
Abbildung 3: Relation zwischen dem Grad der Semantik und der Abdeckungsbreite der Domäne gängiger Ordnungssysteme (eigene Darstellung nach Weller (2010): S. 208.)	28
Abbildung 4: Beispiel eines funktional-prozessualen Ansatzes bei der Konzeption eines Aktenplans (eigene Darstellung nach Toebak (2007): S. 275.)	35
Abbildung 5: Die Beziehung Prozess-Akte-Vorgang (eigene Darstellung nach Toebak (2007): S. 200.).....	37
Abbildung 6: Vererbung und Klassifikation bis auf Records-Ebene in MoReq2010 (Quelle: Europäische Kommission (2011): S. 72.).....	55
Abbildung 7: Die unterschiedlichen Modi der Informationssuche (Quelle: Bates (2002): S. 4.).....	69
Abbildung 8: „Integrative Framework for Information Seeking and Interactive Information Retrieval“ (Quelle: Ingwesen/Järvelin (2005): S. 274; zitiert nach: Womser-Hacker (2013): S. 343.).....	76

13. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Anforderungen an Ordnungssysteme gemäß ISO 15489.....	44
Tabelle 2: Anforderungen an Ordnungssysteme gemäß GARP-Principles	46
Tabelle 3: Anforderungen an Ordnungssysteme gemäß MoReq	50

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit erkläre ich, Anne Petit, dass ich die vorliegende Masterarbeit mit dem Titel „**Ordnungssysteme im Records Management**“ selbständig und nur unter Zuhilfenahme der angegebenen Quellen verfasst habe. Alle aus fremden Quellen wörtlich oder indirekt übernommenen Gedanken sind kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner Prüfungsbehörde vorgelegt und wurde nicht veröffentlicht.

Berlin, den 11.08.2014

Anne Petit