

Zeitschrift: Arbido
Herausgeber: Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz
Band: 18 (2003)
Heft: 3

Artikel: Informationsqualität als Konzept der "Geschäftsverwaltung"
Autor: Schaffroth, Marc
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-769892>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 15.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Informationsqualität als Konzept der «Geschäftsverwaltung»

Fachtagung der interdepartementalen Koordinationsgruppe Informationsgesellschaft Schweiz (KIG) vom 10. Dezember 2002: «Verfügbarkeit von Informationen – Der Staat als Modellanbieter: Aufgaben, Pflichten, Grenzen». Gekürzte Fassung des Referats von Marc Schaffroth, ISB.

Einführung

Informationsqualität ist eine wichtige Voraussetzung und Massstab sowohl für die Transparenz und Nachvollziehbarkeit als auch für die Beherrschung der Geschäftsprozesse. Die Verbesserung der Informationsqualität im Rahmen eines in die Geschäftsprozesse integrierten Informationsmanagements ist eine der Zielsetzungen des Projekts «Geschäftsverwaltung/GEVER» beim Bund. GEVER ist das erste und m. W. bisher auch einzige Projekt in der Bundesverwaltung, welches sich explizit auf ein generisches Konzept der Informationsqualität – basierend auf ISO-Standard 15489 *Records Management* – abstützt.

Zur begrifflichen Präzisierung sei vorausgeschickt: Unter *Geschäftsverwaltung* versteht man beim Bund ein Anwendungssystem zur dokumentengestützten Geschäftsbearbeitung. Die GEVER integriert die Standardbüroautomation (Office, E-Mail) und umfasst die drei Funktionsbereiche *Records Management* (Aktenführung), *Geschäftsmanagement* (Pendenzen- und Terminverwaltung) und *Prozessführung* (Zuweisen und Bearbeiten von Aktivitäten).

Vier Thesen zur Informationsqualität

1. Das Hauptrisiko eines breiteren Informationsangebots liegt in der unsicheren Qualität der Information

Kein Informationsangebot ohne ausreichende und überprüfbare Informationsqualität! Informationsanbieter können haftbar gemacht werden für Schäden, die durch die Publikation falscher, unvollständiger, nicht aktueller oder vertraulicher Information entstehen. *Informationsrisiken* sind immer auch *Geschäftsrisiken*.

2. *Content-Management* kann die Qualität des Publikationsprozesses verbessern, nicht aber die Qualität der publizierten Inhalte

Da *Content Management*-Systeme keine eigenen Inhalte produzieren, sondern in der Regel auf vorgegebene «Inhalte» zurückgreifen, stellen CMS auch keine Lösung für die Problematik der Informationsqualität dar. Die Qualitätsfrage muss vielmehr bei der Entstehung von Information selbst ansetzen.

3. Für die Informationsqualität entscheidend ist das Informationsmanagement im Rahmen der Geschäftsprozesse der öffentlichen Verwaltung

Während bei der Frage der Informationsverfügbarkeit die *Verteilung (Distribution)* der Information im Vordergrund steht, befindet sich bei der Frage nach der Informationsqualität die *Erzeugung (Produktion)* von Information im Zentrum.

4. Die Sicherung der Informationsqualität ist eine Führungsaufgabe

Die Qualität des Informationsmanagements ist aktiv durch Führungsvorgaben (z. B. *Information Policy*, Regeln) sowie durch organisatorische (*Best Practice*), kulturelle (*Change Management*) und technische Massnahmen sicherzustellen. Unter *Informationskompetenz* verstehe ich die Fähigkeit einer Organisation, den Umgang mit Information entsprechend den externen Anforderungen (z. B. Gesetzen, Datenschutz etc.) sowie nach den internen Zielsetzungen (z.B. Information als Ressource sichern) auszurichten.

Information ist nicht gleich Information

Wenn wir uns im *eGovernment*-Umfeld mit dem Problem der Informationsqualität beschäftigen, dann betrifft dies in erster Linie die Qualität von *Geschäftsunterlagen* (Akten, *Records*). Es ist also wichtig zu verstehen, warum und wie sich Geschäftsunterlagen aufgrund ihrer *Eigenschaften* (Inhalte) und *Funktionen* grundsätzlich von anderen Arten der Information unterscheiden. Grundlegend ist eine handlungsorientierte Sicht des Informationsmanagements: Akten sind Unterlagen, die im Rahmen der Geschäftstätigkeit erstellt, bearbeitet, genutzt und weitergeleitet werden. Akten verweisen immer auf einen *Handlungskontext* und sind nur in diesem Kontext verstehbar. M.a.W. bestehen Geschäftsunterlagen immer aus *Content (Inhalt)* und *Kontext: Records* enthalten gleichzeitig Um-

welt- (d. h. Kontext-), Prozess- sowie *zweckbestimmte* Sachinformationen: Geschäftsunterlagen geben Auskunft darüber, wer, was, wie, mit wem, womit, wann und warum ausgeführt, entschieden oder kommuniziert hat. Neben diesen *besonderen Eigenschaften* von Geschäftsinformationen sind weiter deren *Funktionen* im Verwaltungsprozess zu betrachten: Geschäftsunterlagen übernehmen in den Geschäftsprozessen gleichzeitig Prozessführungs-, Beleg- und Innovationsfunktionen.

Umweltanforderungen an ein prozessorientiertes Informationsmanagement

Die vielfältigen Umweltanforderungen (Ansprüche der Gesellschaft, Gesetze, Effizienz, Wirtschaftlichkeit) an die Verwaltungsführung widerspiegeln sich auch in den Anforderungen an die Informationsqualität und damit in den Funktionen des Informationsmanagements.

Diese Anforderungen/Funktionen lassen sich grob in vier Gruppen zusammenfassen:

1. *Prozessbeherrschung*. Die Qualität der Prozesse und der erzeugten Produkte und Dienstleistungen wird u.a. direkt durch Qualität der verwendeten oder erzeugten Information beeinflusst.

2. *Nachvollziehbarkeit/Transparenz*. Die Nachvollziehbarkeit ist eine grundlegende Anforderung sowohl aus der Sicht der Rechtsstaatlichkeit als auch aus der Sicht der Geschäftsführung selbst. Im *eGovernment* kommt weiter dem Nachweis der Rechtsverbindlichkeit, d.h. dem Nichtabstreitbarkeit der elektronischen Geschäftstransaktion, eine überragende Bedeutung zu.

3. *Innovationsbereitschaft*. Information ist ein hauptsächlicher Produktionsfaktor – nicht nur in der Öffentlichen Verwaltung! In den Geschäftsunterlagen steckt nicht nur das Wissen einer Organisation über ihre Prozesse, Kunden, Entscheidungsvorgänge etc., sondern dieses Wissen ist dort erst noch in Form von personenunabhängiger Information verfügbar.

4. *Wirtschaftlichkeit*. Mit der Verbreitung von Informations- und Kommunikationstechnologien geht eine explosionsartige Zunahme der Information einher. Damit verbunden ist ein kaum kontrollierbares Wachstum der direkten und indirekten

Informationskosten. Diese (zumeist versteckten) Kosten und Aufwände entstehen bei der Ablage, bei der Aufbewahrung und Bewirtschaftung, beim Speichern und Wiederauffinden von Information. Ein effizienter Umgang mit den anfallenden Informationsmengen erfordert in erster Linie eine intellektuelle Triage und Bewirtschaftung der Information.

Informationsqualität: Kriterien nach ISO 15489

Die Beleg- und Prozesstauglichkeit und damit die Qualität von Geschäftsinformationen messen sich nach *ISO Standard 15489* am Erfüllungsgrad folgender vier Kriterien:

- **Zuverlässigkeit (reliability)**

Die Zuverlässigkeit von Unterlagen bezeichnet die korrekte Darstellung der Geschäftsvorgänge in den Unterlagen und bedingt somit eine systematische und vollständige Aufzeichnung von Geschäftsaktivitäten resp. Kommunikationsvorgängen im Rahmen eines prozessintegrierten Informationsmanagements.

- **Authentizität (authenticity)**

Eine Geschäftsunterlage gilt als authentisch, wenn sowohl

- a) die Identität des Urhebers überprüfbar ist (z. B. dass eine Meldung tatsächlich von derjenigen Person oder Institution stammt, die sich als Absender ausgibt) und
- b) die (zeitlichen) Umstände einer Geschäftstransaktion (z. B. der Zeitpunkt der elektronischen Übermittlung einer Geschäftsunterlage) überprüfbar sind.

Bei der Sicherung der Authentizität bei der Erstellung, Aufbewahrung und Übermittlung elektronischer Unterlagen spielt die Informatiksicherheit eine wesentliche Rolle.

- **Integrität (integrity)**

Die Integrität von Unterlagen beinhaltet

- a) die auch langfristige Unversehrtheit der Unterlagen bezüglich Inhalt, Geschäfts- und Ablagekontext sowie Struktur (d. h. der originalen Darstellung der Information auf einer Unterlage);

- b) den Schutz der Unterlagen vor unbefugter Einsichtnahme (Vertraulichkeit), Nutzung, Veränderung oder Vernichtung.

- **Verfügbarkeit und Benutzbarkeit (usability)**

Geschäftsunterlagen müssen so lange wie erforderlich benutzbar, verfügbar und in ihrem originalen Entstehungskontext verständlich bleiben. Die Verfügbarkeit von Unterlagen bedingt abgestimmte Massnahmen:

- Grundsätzlich sind alle Unterlagen über die Dauer ihres *Life Cycle* verfügbar zu halten.

- Betriebsnotwendige Informationen (sog. *Vital Records*), d.h. Unterlagen, die zur Fortführung der Geschäfte auch während eines Katastrophenfalls unbedingt verfügbar sein müssen, sind zu identifizieren. *Vital Records* erfordern einen erhöhten Schutz.

Zur Definition der Informationsqualität

Auf dem Hintergrund der Analyse der Umwelтанforderungen an Geschäftsprozesse können die Eigenschaften und Funktionen von Geschäftsunterlagen bestimmt werden. *ISO 15489* legt weiter die Kriterien für «prozesstaugliche» Information fest. Es ist somit möglich, eine allgemeine *Definition* der Informationsqualität im Kontext von Geschäftsprozessen zu geben:

«Die Informationsqualität bestimmt sich am Erfüllungsgrad der Prozess- und Belegqualität von Geschäftsunterlagen (Geschäftsinformation)».

Informationsqualität bedingt adäquate Verfahren

Informationsqualität stützt sich auf adäquate Verfahren im Umgang mit Geschäftsunterlagen. Die Grundlage für die Beschreibung der *Best Practice* im Umgang mit Geschäftsunterlagen bildet das auf *ISO 15489* abgestützte technologie- und produktneutrale *Informationsmodell*. Das Informationsmodell des *Records Management* beinhaltet eine Beschreibung derjenigen organisatorisch-verfahrensmässigen Regelbereiche des Informationsmanagements, die zur Sicherstellung der Beleg- und Prozessfunktionen von Geschäftsunterlagen zu definieren sind. Auf der Grundlage des Modells werden die Anforderungen an Organisation und Verfahren, aber auch an die erforderliche Infrastruktur des *Records Management* weiter spezifizierbar.

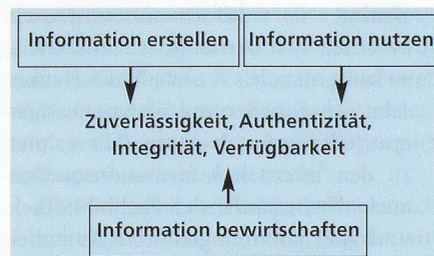


Abb. 1: Informationsmodell des *Records Management*.

Entscheidend ist, dass sämtliche Regeln im Hinblick auf die zu erreichende Informationsqualität, Informationsverfügbarkeit und Informationssicherheit formuliert

werden. Für die vollständige Beschreibung der Verfahrensanforderungen verweise ich auf den *ISO Standard 15489*. Das Modell erlaubt einer Organisation eine generelle Einordnung oder Darstellung der informationsbezogenen Managementthemen in ihrem sachlichen Zusammenhang.

Beispiel:

Die Publikation von Verwaltungsinformation via Internet («Content Management») betrifft den Regelbereich «Information nutzen». Die publizierten Quellen stammen aus den Geschäftsprozessen der Verwaltung. Die Qualität dieser Information ist abhängig von der Aktenführung («Information erstellen») und Bewirtschaftung («Information bewirtschaften») in den «Quellsystemen» (z.B. GEVER einer bestimmten VE). In der Geschäftsablage werden auch die geschäftsbedingten Zugriffsbeschränkungen (z. B. Datenschutzgesetz) und Aufbewahrungsfristen dokumentiert, die für eine rechtskonforme Publikation unabdingbar sind. Falls der Publikationsprozess ein gesetzlich vorgeschriebener Bestandteil eines spezifischen Verwaltungsgeschäfts darstellt, müssen auch die Publikationsvorgänge nachvollziehbar bleiben, um z. B. gegenüber rechtlichen Anfechtungen bestehen zu können.

Grundsätze des Records Management

Da es im Rahmen dieses Referats nicht möglich ist, detailliert auf die Verfahrensanforderungen (*Best Practice*) des *Records Management* einzugehen, möchte ich lediglich als Anhaltspunkt die zentralen Grundsätze zitieren. Im Übrigen verweise ich auf *ISO 15489*.

Grundsatz 1: «Die Geschäftstätigkeit wird systematisch aufgezeichnet.»

Grundsatz 2: «Der Entstehungskontext von Geschäftsunterlagen wird gesichert.»

Grundsatz 3: «Die Verantwortlichkeiten, Rollen und Verfahren im Umgang mit Geschäftsunterlagen sind unternehmensweit definiert und geregelt. Deren Umsetzung ist regelmässig zu überprüfen.»

Grundsatz 4: «Die Informationssicherheit und -verfügbarkeit sind über den gesamten *Life Cycle* eines Geschäfts gewährleistet.»

Grundsatz 5: «Information wird bewertet – geschäftsrelevante Information wird bewirtschaftet.»

Informationsqualität als Anforderung der Informationsgesellschaft

Die Vertrauenswürdigkeit und Geschäftsfähigkeit der Öffentlichen Verwaltung ebenso wie der Privatwirtschaft wird

in naher Zukunft auch an deren Informationskompetenz gemessen werden. Die Zuverlässigkeit und Qualität des *daily business*, das vermehrt nur mehr elektronisch abgewickelt wird, stellt sehr hohe Anforderungen an die Informationsqualität und damit auch an das Informationsmanagement der beteiligten Partner. In einigen Staaten bestehen bereits Gesetze oder sind in Vorbereitung, welche die Öffentliche

Verwaltung auf eine genügende Informationsqualität verpflichten (*Information Quality Act* in den USA).

eGovernment bedarf einer einheitlichen, geschäftsbezogenen Definition der Informationsqualität. Die Verfahren (*Best Practice*) zur Sicherung der Qualität von Geschäftsunterlagen sind einheitlich festzulegen, umzusetzen und zu implementieren. Eine der wesentlichen Grundlagen

hierzu bildet der *ISO-Standard 15489 – Records Management*.

Fazit: Informationsqualität ist eine Anforderung an alle Partner und Teilnehmer der Informationsgesellschaft. ■

contact:

E-Mail: marc.schaffroth@isb.admin.ch

Dossier «Archivierung elektronischer Unterlagen»

Tangieren Records Management, Bibliotheksarbeit und Dokumentation einander?



■ **Peter Toebak**
Berater im Bereich
Dokumentenmanagement
und Archivierung

Martin Michelson, Professor an der FH Stuttgart – Hochschule der Medien, veröffentlichte in der Juni-Nummer von *NFD. Information Wissenschaft und Praxis* einen Artikel über Rolle und Organisation des Informationsmanagements im Unternehmen¹. Der Artikel ist repräsentativ für die Fachliteratur aus der dokumentarischen Ecke, wo es sich um betriebliche Informationen handelt. Viele seiner Analysen sind richtig und viele Ideen sind stimulierend. Doch fehlen grundsätzliche Elemente, weil Archivierungskonzepte wie Master-Dossier, Evidenzwert und Lebenszyklus-Management in Deutschland offenbar genauso wenig in das dokumentarische Gedankengut einfließen wie in der Schweiz, gerade auch wenn *nota bene* betriebsinterne Informationen zur Diskussion stehen. Lösungsmodelle bleiben auf diese Weise eindimensional und decken die realen Bedürfnisse nie völlig ab.

«Information wird zunehmend bedeutender Bestandteil von Produkten und Dienstleistungen»², stellt der Autor mit

Recht fest. Obwohl er sich auf das so genannte *Business Information Management*, auf die betriebliche Informationswirtschaft, bezieht, gilt dies genauso für öffentliche Verwaltungen. Informationen erhalten auch hier immer mehr Stellenwert, und dies international. Ein interessantes Zitat in diesem Zusammenhang stammt von der International Records Management Trust und der Weltbank: «Without access to information we cannot have transparency. Without transparency we cannot expect accountability. Without transparency and accountability we have no democracy.»³ Ich kann hier nur noch das etwas bescheidenere Wort «efficiency» hinzufügen.

Michelson sieht sehr wohl, dass die betrieblichen Informationsressourcen dreiseitig sind:

- Interne Informationsquellen. «Funktioniert der Informationsaustausch zwischen den betrieblichen Einheiten, so kann manches innerhalb des Hauses sehr viel schneller und kostengünstiger ermittelt werden als extern.»⁴ Er rechnet zu den internen Informationsquellen auch die Bestände der Fachbibliothek und die Sammlungen und Datenbestände, die im Rahmen der Dokumentation gebildet werden. Diese Unschärfe ist aber nur aufrecht zu halten, wenn auf Grund formaler bzw. äusserlicher Krite-

rien «die im Haus erarbeiteten Berichte, Studien und Analysen»⁵ als eine Art graue Literatur dazugerechnet werden.

- Das Wissen und Know-how der Mitarbeitenden, Expertenwissen und Informationen zu Sachthemen. Hier geht es primär darum, Implizites explizit zu machen, also um Wissensmanagement der ersten Generation⁶.
- Externe Informationsquellen, das Commodity-Wissen, das in Printform oder vermehrt auch elektronisch auf dem freien Informationsmarkt erkaufte bzw. gesammelt werden kann.

Für die Organisation – sei es ein Unternehmen oder eine Verwaltung – ist entscheidend, dass die internen Informationsquellen «erarbeitet» werden und die externen Informationsquellen gekauft oder gesammelt. Darum ist es methodisch nicht in Ordnung, Daten und Informationen der eigenen Fachbibliothek und Dokumentation zu den internen Informationsquellen zu rechnen. Diese Bestände kommen wie die externen Quellen von aussen, während die «im Haus erarbeiteten Berichte, Studien und Analysen» grundsätzlich zum klassischen Schriftgut gehören, also zum Aufgabenbereich des Records Management. Es geht hier nicht um Haarspalterei, sondern um ein sauberes methodisches Vorgehen als Basis für praktische, auf die Bedürfnisse

¹ Martin Michelson, «Betriebliche Informationswirtschaft», in: *NFD. Information Wissenschaft und Praxis*, 53 (2002), Heft 4 (Juni), 201–210.

² Michelson, 201.

³ Leaflet «Empowering Civil Society through Access to Information», <http://www.irmt.org> (2001).

⁴ Michelson, 205.

⁵ Michelson, 205.

⁶ Siehe Jürg Hagmann, «Das menschliche Mass in der Wissensgesellschaft und im Wissensmanagement», <http://www.internetmanagement.ch> (2002) und in: *Arbido*, 17 (2002), Heft 3 (März), 5–7.