

# Informations- und Ablagemanagement

*Martina Müll-Schnurr*

## Professionell mit Informationen umgehen und eine effiziente Ablage aufbauen

Die Informationsflut steigt von Tag zu Tag. Die Kunst ist, die wichtigen Informationen herauszufiltern und sie so zu ordnen und zu archivieren, dass sie problemlos gefunden werden. Dafür verantwortlich zeichnen sich in den Unternehmen meist Sekretärinnen und Assistentinnen.

Für einen reibungslosen Dokumenten-Workflow ist eine passende Ordnerstruktur nicht nur Kür, sondern Pflicht. Ein Produktionsbetrieb würde zum Stillstand kommen, wenn man beim Zusammenbauen eines Produkts jedes Mal von Neuem nach den passenden Komponenten suchen müsste. Dagegen wird das Thema Ablage in vielen Unternehmen stiefmütterlich behandelt. So scheint es beispielsweise normal, wenn Kollege Müller an der Bürotür von Assistentin Meier anklopft, weil er gerade ein dringend benötigtes Schriftstück nicht in den Unterlagen findet.

## Informationen sind die Nabelschnur

Unglaublich, wie viel Informationen an Sie herangetragen werden. Unglaublich, wie Sie mit Informationen jonglieren müssen. Unglaublich, was da alles auf dem Schreibtisch landet. In manchen Büros wird regelrecht gehortet: Vieles wird gestapelt oder unnötig, mehrfach oder zu lange aufbewahrt. Die Ursache liegt jedoch nicht nur in der Sammelleidenschaft des Menschen. Meist herrscht Unsicherheit darüber, wie man Informationen bearbeitet, weiterleitet oder aufbewahrt. Diese Situation beschreibt auch die Studie des Fraunhofer Instituts „Lean Office 2010“. Darin wird u. a. über die sieben Arten der Verschwendung geschrieben. Eine Ursache ist der Informationsüberfluss, eine weitere Warte- und Liegezeiten (Stapel).

Wissen und Informationen sind wichtige Ressourcen wie Mitarbeiter, Technologien, Rohstoffe und Kapital. Informationen sind das Blut, das ein Unternehmen durchfließt. Informationen

werden dann zu Wissen, wenn sie durch Erfahrung und Austausch durch die Mitarbeiter angereichert werden. Dort, wo dieser Kreislauf reibungslos funktioniert, wird kommuniziert und vertrauensvoll und zuverlässig zusammengearbeitet.

Manche Experten sehen deshalb im richtigen Umgang mit Wissen und Informationen den entscheidenden Vorteil, worin sich künftig erfolgreiche Unternehmen aber auch Menschen von weniger erfolgreichen unterscheiden werden. *Der strategische Umgang* mit Informationen und dem Wissen *entscheidet* über die *Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens*.

Schauen Sie sich um, Sie werden sehen, dass es Ihnen an Informationen und Wissen nicht mangelt. Aber diese riesige Menge führt nicht dazu, über alles umfassend informiert zu sein, sondern *das Informationsdefizit nimmt zu*.

Das Problem mit Informationen besteht eher darin, die nötigen und entscheidenden Informationen zu erhalten und sie im richtigen Umfang zur Verfügung zu haben bzw. zu stellen. Dort wo Informationen fehlen, blühen die Gerüchte, bei Kunden ebenso wie bei Mitarbeitern. Die Folge: Je schlechter der Informationsfluss oder die Information, umso mehr Gerüchte entstehen.

Die Entwicklung der elektronischen Medien hat dafür gesorgt, dass die Informationsflut gewaltig zugenommen hat. Es geht darum, die empfangenen Informationen nicht nur weiterzugeben, sondern damit zu arbeiten. Das bedeutet, Sie

- besitzen die entscheidende Informationen
- haben keine Informationsflut um sich
- ersticken nicht in Informationsmüll
- informieren andere nach Bedarf und Notwendigkeit
- kennen die entsprechenden Informationskanäle
- erhalten Informationen zweckorientiert
- wissen um Auswahlmöglichkeiten
- haben den Mut zur Informationsselektion.

## Warum benötigt man Informationen?

Der Mensch ist von Natur aus neugierig. Aber Informationen benötigt der Mensch aus drei unterschiedlichen Bedürfnissen:

1. Aus sachlichen Gründen – zur Aufgabenerfüllung, um Zusammenhänge zu erkennen, um Trends festzustellen.
2. Aus sozialen Gründen – persönliche Beziehungen können aufgebaut werden, gute Motivation, Konflikte werden vermieden oder können geklärt werden, gutes Betriebsklima, Förderung der Teamarbeit
3. Aus emotionalen Gründen – Neues erfahren, Bestätigung der eigenen Person

## Informationen aufnehmen und verarbeiten

Wenn Informationen an Sie herangetragen werden, müssen Sie dafür sorgen, dass Sie die Informationen verstehen. D. h. können Sie aus dem Gesagten oder Gehörten etwas ableiten, anwenden oder weitergeben.

### **Grundvoraussetzungen:**

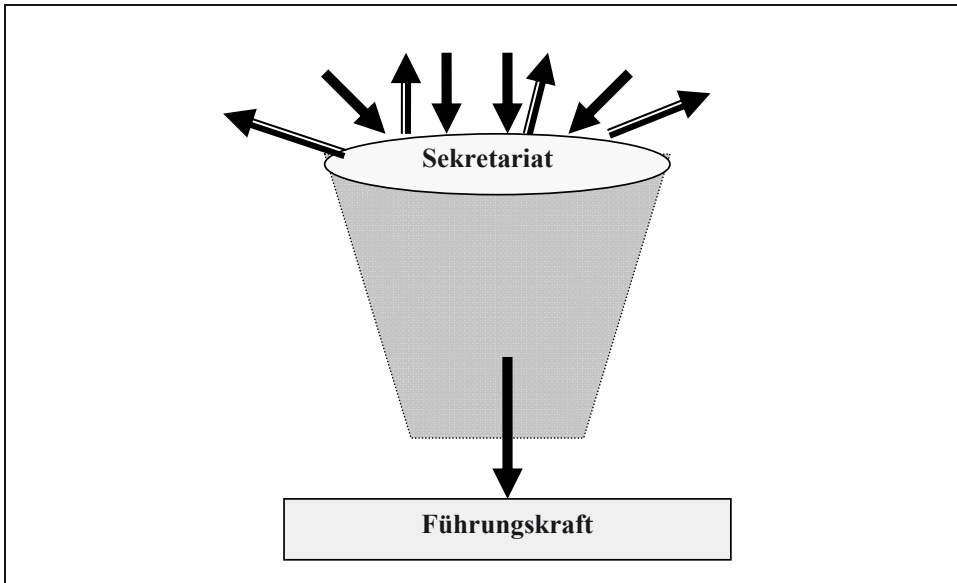
- sachbezogenes Interesse
- Neuem gegenüber aufgeschlossen sein
- hinterfragen der Information
- sich Zeit nehmen
- Barrieren überwinden
- Wissenslücken beseitigen, aktiv werden

### **Schwachstellen bei der Informationsweitergabe:**

- Desinteresse
- Persönliche Ablehnung
- Konzentration auf die eigene Antwort
- zu viele Details
- starker Zeitdruck
- Ungeduld
- das nicht Verstehen von Worten und Inhalt
- passives Zuhören
- Technische Probleme

## Informieren kann nur der Informierte

Die Sekretärin sorgt selbst dafür, dass sie immer gut und umfangreich informiert ist. Sie managt die Informationen, die im Betrieb bzw. in der Organisationseinheit fließen. Das Büro ist der Umschlagplatz für Informationen und oft auch „Auskunftei“. In Abb. 1 sieht man, wie Informationen fließen. Informationen werden vom Sekretariat eingefordert, nach dem Grundsatz: „Was ist wichtig? Was ist unwichtig? Für wen ist es wichtig? An welcher Stelle muss die Information bereitgestellt sein?“ gefiltert und an Führungskräfte und internen und externen Stellen weitergeleitet. Als rechte Hand der Führungskraft ist die Sekretärin auch verantwortlich für die Weitergabe von Informationen, die von Führungskräften kommen.



**Abbildung 1:** Sekretariat als „Filterfunktion“

Wie schafft es die Sekretärin, dass sie immer gut informiert ist und die „Filterfunktion“ gut ausüben kann?

Zunächst muss man den *eigenen Informationsbedarf* feststellen.

- Welche Aufgaben habe ich? Wie sind die Kompetenzen und Verantwortung für das Aufgabengebiet geregelt?
- Welche Aufgaben haben die Führungskraft bzw. Kollegen im Team?
- Welche Aufgaben, Projekte sind in Bearbeitung?
- Wer tut was im Team? Wer ist an welchen Projekten beteiligt?
- Welche Informationen benötigt die Sekretärin für diese Aufgaben bzw. Projekte?
- Wer liefert wie, welche Informationen?
- Wie laufen die Informationskanäle zusammen?
- Was sind Informationen wert?
- Wie aktuell sind Informationen?
- Wo findet man welche Informationen?
- Wie ist die Dokumentation/Ablage aufgebaut?
- Wie ist das Unternehmen, die Abteilung aufgebaut? (Aufbauorganisation)

- Wie sind die Abläufe, Prozesse definiert? (Ablauforganisation)
- Wie werden die Abläufe eingehalten und wie werden Prozesse gelebt?
- Wer sind wichtige Kontaktpersonen?
- Mit welchen Produkten/Dienstleistungen verdient das Unternehmen Geld?
- Welche Richtlinien gelten, gibt es Betriebsvereinbarungen, welche Gepflogenheiten gibt es im Unternehmen?

Wenn Sie auf diese Fragen Antworten haben und diese immer wieder hinterfragen und aktualisieren, sind Sie gut und umfassend informiert. Sie haben dann das Ziel des Informationsmanagements erreicht und sorgen für einen guten Informationsfluss.

Im Aufgabenbereich des Sekretariates ist die Beantwortung dieser Fragewörter eine *Hol-schuld*.

## Das ist Ihr Gewinn

- Sie reduzieren den Gesamtaufwand für die Informationsübermittlung.
- Sie stellen die richtige Information (*was*), am richtigen Ort (*wo*), zur richtigen Zeit (*wann*) dem richtigen Ansprechpartner (*wer*), in der richtigen Art und Weise (*wie*) zur Verfügung. Sie können aber auch das *Weshalb* bzw. das *Warum* erklären und beantworten. Das sind die *sechs Ws*.
- Ihre Motivation steigt.
- Sie können gute und sichere Entscheidungen treffen.
- Sie liefern gute Arbeitsergebnisse.
- Sie können Verantwortung übernehmen bzw. übertragen.
- Sie reduzieren Ängste und Stress.
- Sie erfüllen Ihre Aufgabe „*Informationen zu filtern*“ mit Bravour (s. Abb. 1).
- Sie können zwischen Wichtigem und Dringendem unterscheiden.
- Sie können die Führungskraft entlasten.
- *Sie sind Ansprechpartner des Managements.*

## Weg mit der Informationsflut – Informationen beim Eingang filtern

*„Bei der nächsten Sintflut  
wird Gott nicht Wasser, sondern  
Papier verwenden“.*

Romain Gary

Jeden Tag bewegen Sie Papier. Papier ist zzt. meist noch das Material aus dem unsere Arbeitsvorgänge bestehen. Es wird Stunde um Stunde, Tag um Tag und jedes Jahr aufgewirbelt und irgendwo setzt sich das Papier dann ab und verstaubt.

Jeder im Büro arbeitende Mensch legt nach bestem Gewissen seine Dokumente ab oder vernichtet sie. Wir schichten Briefe und Notizen auf Stapel, heften Belege in Ordner, legen Mappen an, um diese zu verwalten und speichern Dokumente auf Datenträger. Wir hinterlassen unsere Spuren und hoffen, dass

- die Kollegen Schriftstücke wieder finden,
- Führungskräfte über unser Tun informiert sind,
- Dokumente richtig aufbewahrt werden, weil der Gesetzgeber und manche Richtlinie es fordert
- Ausschüsse mit unseren Ausarbeitungen zufrieden sind
- die Nachwelt erfährt, was wir Großartiges getan haben.

Auch die Einführung der IT bzw. der elektronischen Ablage hat dieses Problem nicht behoben. Zwar gibt es die Möglichkeit des „Suchens“ verschwundener Dokumente, aber ein Kulturwandel ist deshalb noch nicht vollzogen.

Die Kultur in Büros zeigt:

- viele Ordner
- Stapel auf Schreibtischen und Fensterbänken
- viele Systeme werden gepflegt
- jeder wahrt seine eigene Ablagekultur
- ein Wirrwarr elektronischer Ordnerstrukturen
- generell gilt keine klare Regelung, ob elektronisch oder im Papierformat abgelegt wird
- viele Möglichkeiten des Suchens: WV, Papierordner, elektronische Ordner, E-Mail-Ordner



© Martina Müll-Schnurr

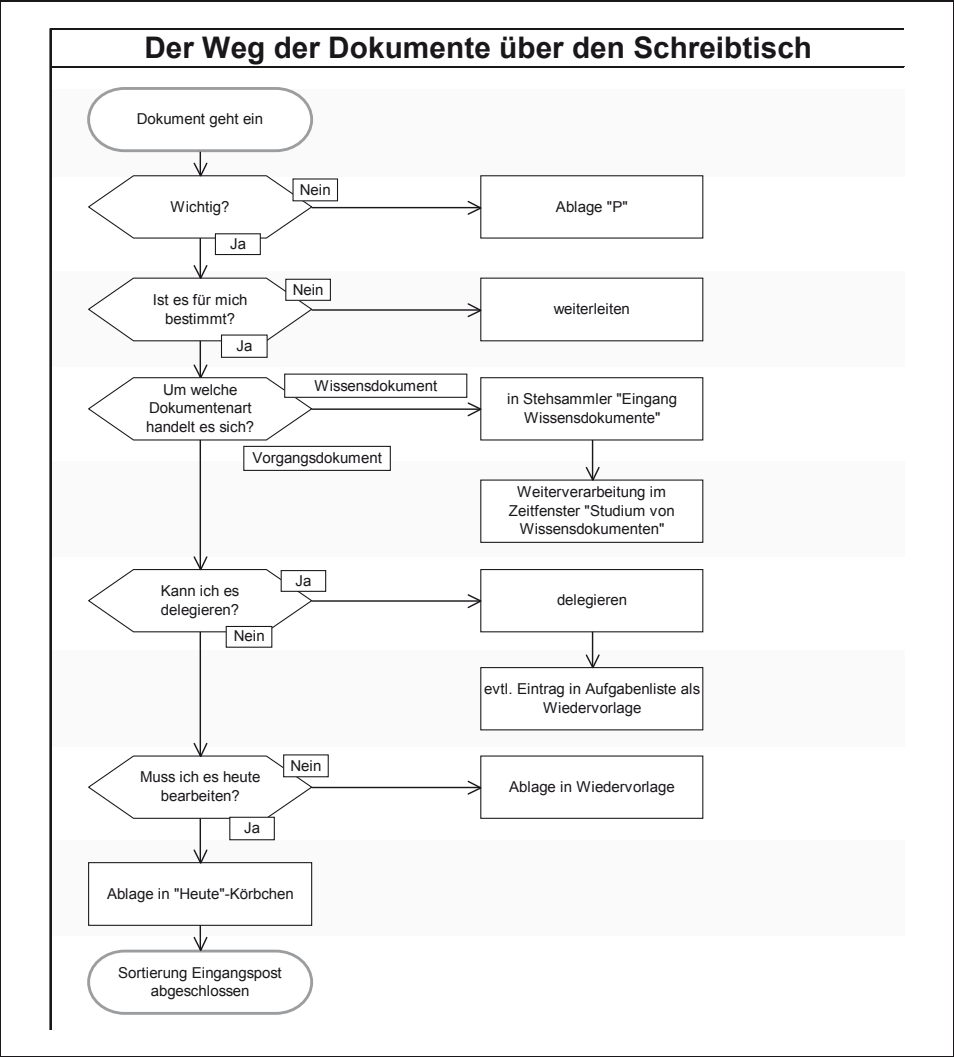
**Abbildung 2:** *Voller Schreibtisch*

Jede schriftliche Information, die es schafft, die „Türschwelle“ Ihres Arbeitsplatzes zu überschreiten, bedeutet für Sie Zeitaufwand. Egal, ob es sich um eine wichtige oder völlig belanglose Information handelt. Lassen Sie deshalb nur „nützliche“ Informationen durch die Tür.

Entscheiden Sie sofort nach dem ersten Lesen, was mit einer Information geschehen soll. Keinesfalls sollten Sie Informationen erst mal „parken“ nach dem Motto: „Das schaue ich mir an, wenn ich mal Zeit habe“. Nehmen Sie die Dinge nur einmal in die Hand und filtern Sie beim Posteingang. Kein Schriftstück bleibt ohne Bearbeitung.

Lassen Sie keine Stapel zu, sondern arbeiten Sie nach folgendem Prinzip (Abb. 3):

*Anmerkung zu Abb. 3:* So sorgen Sie für einen „papierarmen Schreibtisch“, eine zügige Postbearbeitung und eine effiziente Bearbeitung der E-Mails“.



**Abbildung 3:** Weg der Dokumente

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

Kurt Tucholsky



### Tipps und Anregungen – So gelingt ein gutes Informations-Management

- ▶ *Vereinbaren Sie eine tägliche Besprechung mit Ihrem Chef/Chefin.* Nutzen Sie die Gelegenheit und setzen Sie sich täglich 10 Minuten zusammen. Stimmen Sie Termine ab, holen Sie Entscheidungen ein, fragen Sie nach wichtigen Informationen aus Besprechungen aus Unterlagen. Wichtig: Tragen Sie den Termin in den Terminkalender ein. Sorgen Sie für die Einhaltung des Termins und räumen Sie Hindernisse aus dem Weg.
- ▶ *An welchen Besprechungen muss die Sekretärin teilnehmen?*
- ▶ *Laufen alle Informationen, Termine, Post über den Schreibtisch der Sekretärin?*
- ▶ *Hat die Sekretärin Zugriffsrechte auf das elektronische Postfach der Führungskraft?*
- ▶ *Werfen Sie ein kritisches Auge auf den Informationsfluss im Unternehmen.* Wie werden Informationen zur Verfügung gestellt? Gibt es für alle Bereiche eine Informationsplattform? Sind die Informationswege optimal genutzt? Wann werden die Informationen zur Verfügung gestellt? Die Informationspolitik ist Bestandteil der Aufbauorganisation und der Ablauforganisation. Wer muss wen, wann, wie, wo und weshalb informieren?
- ▶ *Wie sieht es mit der E-Mail-Flut aus? Entwickeln sich die elektronischen Posteingänge auch zum Zeitdieb? Überlegen Sie gemeinsam mit der Führungskraft und dem Team, wie Sie E-Mails als Kommunikationsmittel benutzen. Diskussionsgrundlage sollte sein:*
  - E-Mail-Verteiler – wer muss die E-Mail unbedingt erhalten?
  - Wie werden Betreffzeilen effektiv genutzt?
  - Welche Regeln können Führungskraft und Sekretariat zur Bearbeitung aufstellen
  - Wer ist für die Ablage der elektronischen Post verantwortlich? In vielen Unternehmen regelt dies ein Dokumentenmanagement System. Aber wer regelt dies, wenn es solch ein System nicht gibt?
  - Welche gesetzlichen Bestimmungen zur Dokumentation unterliegen E-Mails?<sup>1</sup>
  - Wie gehen Sie mit eingehenden E-Mails um? Regeln aufstellen.
- ▶ *Überdenken Sie das Berichtswesen.* In vielen Unternehmen werden zu bestimmten Zeitpunkten Berichte erstellt, z. B. Monatsbericht, Quartalsbericht etc. Überlegen Sie wie viel Berichtswesen notwendig ist.
- ▶ *Wie viel Zeitschriften und Umläufe können Mitarbeiter lesen?*
- ▶ *Bilden Sie mit anderen Sekretärinnen einen „Qualitätszirkel – Office“!* Bei diesen Treffen werden Prozesse aus dem Sekretariat unter die Lupe genommen, optimiert und sich fachlich ausgetauscht.

Der *kontinuierliche Verbesserungsprozess* muss auch in der Büroverwaltung stattfinden. *Eliminieren Sie Verschwendung im Büro.* Reduzieren Sie Kosten und tragen Sie zur Wertschöpfung in der Prozesskette bei.

## Nicht mehr suchen, sondern gezielt wiederfinden

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

<sup>1</sup> Vgl. „Prozessorientierte Ablage“, Wolf Steinbrecher, Martina Müll-Schnurr (Hrsg.) Gabler Verlag 2010

Wertigkeitsstufe	Dokumenten-Beispiele	Anweisung
Tageswert	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rundschreiben</li> <li>■ Aktenvermerke</li> <li>■ Kopien von Protokollen</li> <li>■ Einladungen</li> </ul>	nach Interesse aufbewahren; Vernichtungsdatum intern festlegen
Prüfwert	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anfragen/Angebote ohne Auftragsfolge</li> <li>■ Bewerbungen</li> </ul>	nach Interesse aufbewahren; interne Aufbewahrungsfristen festlegen
Gesetzeswert	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Geschäftsberichte</li> <li>■ Rechnungen und Belege</li> <li>■ Arbeitsverträge</li> </ul>	mindestens sechs bis zehn Jahre oder andere gesetzliche Aufbewahrungsfristen
Archivwert	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Firmengeschichtliche Daten</li> <li>■ Pläne</li> <li>■ notarielle Urkunden</li> </ul>	immer im Original aufbewahren

*Abbildung 4: Wertigkeitsstufen von Dokumenten*

## Warum Unterlagen aufbewahren?

### 1. Betriebliche Notwendigkeiten

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

- Gedächtnisstütze für interne Zwecke
- Sicherung von Ansprüchen nach außen und Abwehr unberechtigter Ansprüche
- Dokumentation von Abläufen und Nachweis dessen, was getan wurde.

### 2. Gesetzliche Vorschriften

Hier tritt der Staat fordernd an die Unternehmen heran:

- Für Wirtschaftsunternehmen besteht Aufbewahrungspflicht für Handelsbriefe, Buchungsbelege, Bücher, Inventare und Bilanzen (HGB §§ 238, 239, 257-261; AO 77 §§ 146 + 147; UStG § 14 b). - Die Aufbewahrungsfristen sind 6 Jahre bzw. 10 Jahre.
- Für Behörden gelten eine Reihe anderer Vorschriften mit meist noch längeren Aufbewahrungsfristen. Diese werden beispielsweise in Baden-Württemberg von der dortigen Gemeindeprüfungsanstalt (GPA) festgelegt.
- Hinweis: Problematisch ist in der Praxis die richtige Einordnung. Nicht jeder Brief ist ein Geschäftsbrief, nicht jeder Beleg ein Buchungsbeleg.

### 3. Internationale Normung DIN ISO 15489

Diese Norm legt, über die gesetzlichen Vorschriften hinaus, noch weitere Regeln fest, die für Organisationen gelten, welche sich einem Qualitätsanspruch verschrieben haben. Die-

Handbuch Sekretariat und Office-Management  
Praxisleitfaden für effiziente Büroorganisation,  
wirksame Chefentlastung und erfolgreiche Assistenz im  
Management

Akhavan-Hezavei, M.; Rodatus, A.; Rompel, A. (Hrsg.)

2014, X, 562 S., Hardcover

ISBN: 978-3-8349-4609-6