# Records Management in Verwaltung und Privatwirtschaft – ein neues Aufgabenfeld?

# Le Records Management dans l'administration et l'économie privée. Un nouveau territoire?

# Il records management nell'amministrazione e nell'economia privata. Nuovo territorio?

Ausgabe 2 17. Juni 2010

[a[r[b[i]d]o]

VSA Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare AAS Association des Archivistes Suisses AAS Associazione degli Archivisti Svizzeri
BIS Bibliothek Information Schweiz BIS Bibliothèque Information Suisse BIS Biblioteca Informazione Svizzera

# Ihr Partner für Mikroverfilmung, Scannen und Archivierung.

Wir haben Lösungen für Bibliotheken, Archive und Zeitungsverlage.
Die Digitalisierung und Dokumentarchivierung ist unsere Stärke.
OCR Schrifterkennung (Frakturschrift).
Web-Archivierung.

**Dienstleistungen:**
Archivierungslösungen: verfilmen und/oder scannen von Büchern, Zeitungen, und aller Art von Dokumenten, Dias, Fotos, etc.
inkl. Digitalisierung von Mikrofilmen.

ALOS
Document Management

ALOS AG, Loostrasse 17 Telefon +41-(0) 43-388 10 88 e-mail info@alos.ch
CH-8803 Rüschlikon Telefax +41-(0) 43-388 10 89 www.alos.ch

OEKOPACK

Seit mehr als 20 Jahren bieten wir für Museen, Bibliotheken und Archive

Produkte aus Papier und Karton, garantiert ISO 9706

- 250 Standard-Produkte für verschiedenste Bestände
- keine Mindestmengen
- **Neu: ab Mai 2009 können wir dank einer technologisch interessanten Investition Massanfertigungen effizienter herstellen**

Depuis plus que 20 ans nous offrons aux musées, bibliothèques et archives des

produits en papier et carton, ISO 9706 garanti

- 250 produits standards pour des fonds divers
- pas de quantités minimales
- **Nouveau: grâce à une investition dans une nouvelle technologie, nous pouvons fabriquer des produits sur mesure d'une manière plus efficace**

Oekopack AG, Lattigen, 3700 Spiez,
fon +41 33 655 90 55, fax +41 33 655 90 51
www.oekopack.ch, info@oekopack.ch

**HTW** Chur
Hochschule für Technik und Wirtschaft
University of Applied Sciences

Master of Science in Informationswissenschaft
JETZT ANMELDEN!
www.informationswissenschaft.ch

Das Studium mit Perspektive:

## Master of Science in Informationswissenschaft

Die Informationsmenge wächst stetig und damit der Bedarf an Spezialisten. Als einzige Fachhochschule in der Deutschschweiz bietet die HTW Chur den Masterstudiengang in Information Science an.

**Kernkompetenzen**
technisches, organisatorisches und kommunikatives Know-how zur Aufbereitung, Strukturierung und Sicherung von Daten aller Art

**Vielfalt**
Vernetzung abwechslungsreicher Inhalte und moderner Medien, zukunfts- und praxisorientierte Fragestellungen, Entwicklung innovativer Ansätze

**Berufschancen**
ausgebildete Informationswissenschafter arbeiten als Information Manager, Information Consulter, Entwickler oder Kommunikationsstrategen in Verwaltung und Dienstleistung, Bibliotheks- und Verlagswesen, IT und Industrie

**Wann entscheidest DU dich für das Studium mit Zukunft?**

www.informationswissenschaft.ch

# Inhalt / Sommaire
## arbido print 2/10


03 **Editorial F**

05 **Editorial D**

04 **Impressum**

**I. Records Management**

06 **Records Management in Privatwirtschaft und öffentlichem Dienst, oder: Wie man aus zwei Richtungen zum Ziel kommt**
Anna Pia Maissen, Präsidentin des Vereins Schweizerischer Archivarinnen und Archivare (VSA)

08 **Le Records Management dans les secteurs privé et public ou comment deux voies mènent au même objectif**
Anna Pia Maissen, présidente de l'Association des archivistes suisses (AAS)

09 **Records Management in Verwaltung und Privatwirtschaft – Gemeinsamkeiten und Unterschiede. Eine Einführung**
Jürg Hagmann, Novartis Pharma AG

14 **Dossierbildung und E-Unterschrift**
Peter Toebak, Toebak Dokumenten, Management und Archivierung GmbH

20 **Das Modell des Life Cycles – Überlegungen zur Theorie und praktische Umsetzung in der vorarchivischen Arbeit des thurgauischen Staatsarchivs**
Annkristin Schlichte, Staatsarchiv des Kantons Thurgau

24 **Records Continuum – Der australische Gegenentwurf zum Life Cycle-Modell. (K)eine (un)mögliche Lesart für ein Schweizer Staatsarchiv?**
Regula Nebiker Toebak, Staatsarchiv BL

28 **Records Management für kleine und mittlere Unternehmen?**
Prof. Dr. Niklaus Stettler, HTW Chur

31 **E-Mail-Archivierung, die brennenden Punkte**
Daniel Gubler, Leiter e-archiv clavis IT AG

34 **De l'intérêt de mieux connaître MoReq (Model Requirements for the Management of Electronic Records)**
Charline Dekens, Archives de la Ville de Lausanne

36 **From records to information management: the experience of a young professional in the United Kingdom**
Walter Mansfield (WM), Asset Protection Agency (UK)
Charline Dekens (CD), Archives de la Ville de Lausanne

40 **GEVER fra plurilinguismo e standardizzazione. Progetto di terminologia GEVER**
Sergio Gregorio, Cancelleria federale

44 **Die Einführung von Records Management in der kantonalen Verwaltung Graubünden – Anforderungen und Herausforderungen**
Gaby Gujan, Staatsarchiv Graubünden

47 **La mise en œuvre du Records Management au sein de l'Administration cantonale valaisanne du point de vue organisationnel**
Alain Dubois, Archives de l'Etat du Valais

50 **Records Management bei der Gewerkschaft Unia,** Rita Lanz, Unia

53 **Introduction of Records Management at Actelion: Concept Phase**
Stephanie Munck, Actelion Pharmaceuticals Ltd.

56 **Un workflow décisionnel dématérialisé. L'application GAUDI des Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG)**
Jean-Daniel Zeller, Hôpitaux Universitaires de Genève

60 **Records Management als Basisdienstleistung für die Gesamtverwaltung**
Peter Schneider, Staatsarchiv Aargau

**II. Recensions / Rezensionen**

63 **Steve Bailey: Managing the crowd**
Von Andreas Kellerhals

65 **Records Management, archivage et sécurité,** Par Frédéric Sardet

**III. Aktuell / Actualités**

67 **ECA 2010 – E-Archivierung ist Realität,** Andreas Kellerhals

68 **ECA 2010 – E-archivage: une réalité**
Andreas Kellerhals

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

HOCHSCHULE
LUZERN

Wirtschaft

# Certificate of Advanced Studies
# I+D – Kommunikation

**Module**

**Management:** Berufsbild, Personalführung, Kommunikation, Wissens- und Informationsmanagement, Projektmanagement

**Lernorte und Lernformen:** Lernort ABD-Stelle, Lernort Museum, Lehrnort Theater, kommunikativ auftreten und präsent sein

**Leseverhalten und Leseforschung:** Lese- und Methodenkompetenz, Animation

**Marketing:** Öffentlichkeitsarbeit, Dienstleistungsmarketing, Rechtsfragen

**Umfang:** 200 Lektionen/25 Unterrichtstage (jeweils Donnerstag)
**Kursdauer:** Oktober 2010 bis Mai 2011
**Anmeldeschluss:** September 2010

**Weitere Informationen:** Institut für Wirtschaftsinformatik IWI,
Zentralstrasse 9, 6002 Luzern, T +41 41 228 41 70, iwi@hslu.ch , www.hslu.ch/iwi

FH Zentralschweiz

PREDATA

Bibliothekssysteme
Hardware-Kompetenzzentrum
Netzwerke und IP-Telefonie
Software-Entwicklung

Predata AG – seit 1984 Ihre Partnerin für Bibliothekssoftware.

## winMedio.net

Die leistungsfähige und anwenderfreundliche Software für Bibliotheken, Ludotheken und Dokumentationsstellen bietet umfangreiche Ausleih-, Katalog-, Recherche-, Statistik- und Einstellungsfunktionen sowie einen OPAC mit Selbstbedienungsmöglichkeiten.
winMedio.net unterstützt die zukunftsträchtige Radio Frequency Indentification-Technologie mit einer RFID-Schnittstelle (Medienpaket- und Stapelverarbeitung, Selbstverbuchung, Diebstahlsicherung) und ist sowohl für zentrale als auch für dezentrale Lösungen geeignet.

## BIBLIOTHECA 2000

Das innovative und benutzerfreundliche Bibliotheksmanagement-System umfasst alle Bereiche wie Katalog, Ausleihverbuchung, Recherche, Erwerbung, Statistik, Periodikaverwaltung und OPAC mit Selbstbedienungsfunktionen. Weitere Module sind zusätzlich erhältlich – z.B. Fernleihe, Inventur, Z39.50-Client, Webportal, RFID-Schnittstelle. Zur Optimierung der Betriebsabläufe kann BIBLIOTHECA2000 durch umfangreiche Einstellungsmöglichkeiten problemlos an Ihre individuellen Bedürfnisse angepasst werden.

Predata AG Burgstrasse 4 3600 Thun
Tel. 033 225 25 55 Fax 033 221 57 22 info@predata.ch www.predata.ch

# Editorial

Frédéric Sardet, rédaction *arbido*

Le monde change. Il change vite. Les organisations sont entrées de plain pied dans la cyberadministration, disposant d'une architecture informatique virtualisée et d'outils logiciels partagés sur le réseau et multimédias. Les outils collaboratifs au sein des organisations deviennent des objets préconisés par les gestionnaires des systèmes d'information, qui misent parallèlement sur les facultés nouvelles des moteurs de recherche pour contourner les lourdeurs des vieux modèles d'organisation de l'information.

Ce n'est donc pas par hasard qu'*arbido print* offre une tribune à la problématique du records management (RM) dans ses interactions avec le monde des archives. Une tribune dont l'importance sera sans aucun doute croissante dans le monde de l'information documentaire, que l'on soit convaincu ou non par les appels de Steve Bailey à revoir nos schémas (on lira à ce titre le compte rendu signé par Andreas Kellerhals dans ce dossier). Ce regard vigilant sur la question des records est une nécessité, car les archivistes savent déjà qu'ils ne peuvent refuser l'entrée en matière sur l'archivage numérique «à long terme», devenu objet fondamental de leurs missions. Un long terme qui n'a plus rien à voir avec les horizons temporels d'un archivage historique sur support analogique puisqu'il se pense comme un intervalle de temps incertain entre plusieurs obsolescences croisées (formats, supports). Ils savent aussi que les conditions de réussite d'un tel archivage passe par un traitement des «records» qui ne soit pas (a minima) contradictoire avec le modèle OAIS.

La tentation est grande de dire aujourd'hui que le RM est un espace que les archivistes ont à annexer dans leur cahier des charges. C'est en tout cas, un volet méthodologique qu'ils ne peuvent ignorer et qu'ils doivent orienter de cas en cas pour que leur travail reste possible, avec des ressources humaines qui n'ont jamais été pléthoriques …

La rédaction d'*arbido* restera donc attentive à susciter des dossiers permettant de faire le point sur l'état de l'art en Suisse. Elle remercie les membres du groupe de travail RM de l'AAS et notamment son président, Jürg Hagmann, pour avoir favorisé la préparation de ce numéro.

# Impressum
## arbido print
## arbido newsletter
## arbido website

**arbido print:**
**© arbido ISSN 1420-102X**
**arbido website + arbido newsletter:**

**© arbido newsl. ISSN 1661-786X**
**www.arbido.ch**

### Offizielle Publikationsorgane
### *Organes officiels de publication*

- **Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare (VSA-AAS)**
- **Bibliothek Information Schweiz (BIS)**
- ***Association des archivistes suisses (AAS-VSA)***
- ***Bibliothèque Information Suisse (BIS)***

### Websites der Verbände
### *Sites internet des associations*

**BIS: www.bis.info**

**VSA-AAS: www.vsa-aas.org**

### Redaktion *Rédaction*

### Chefredaktor *Rédacteur en chef*

**Stéphane Gillioz (sg)**
**Postfach 991, 1701 Freiburg**
**E-Mail: gilliozs@bluewin.ch**

### Redaktion BIS
### *Rédaction BIS*

**Stephan Holländer (sh)**
**E-Mail: 35stevie61@bluewin.ch**

**Dunja Böcher (db)**
**E-Mail: dunja.boecher@gmx.ch**

**Antonia Ursch (au)**
**E-Mail: antonia.ursch@kbg.gr.ch**

**Paola Delacrétaz (pd)**
**E-Mail: paola.delacretaz@gmx.ch**

**Katja Böspflug (kb)**
**E-Mail: katja.boespflug@georgfischer.com**

### Redaktion VSA-AAS
### *Rédaction AAS-VSA*

**Frédéric Sardet (fs)**
**E-Mail: frederic.sardet@lausanne.ch**

**Annkristin Schlichte (as)**
**E-Mail: annkristin.schlichte@tg.ch**

### Inserate und Stellenanzeigen
### *Annonces et offres d'emploi*

### Print, Newsletter, Website
### *Print, newsletter, site web*

**Stämpfli Publikationen AG**
**Inseratenabteilung**
**Wölflistrasse 1, Postfach 8326, 3001 Bern**
**Tel. 031 300 63 89, Fax 031 300 63 90**
**E-Mail: inserate@staempfli.com**
**Website: www.staempfli.com**

### Abonnemente und Adressänderungen
### *Abonnements et changements d'adresses*

### Print

**Stämpfli Publikationen AG**
**Administration**
**Wölflistrasse 1, Postfach 8326, 3001 Bern**
**Tel. 031 300 63 41, Fax 031 300 63 90**
**E-Mail: abonnemente@staempfli.com**
**Website: www.staempfli.com**

**4 Hefte/Jahr: Fr. 110.– (im Mitgliederbeitrag inbegriffen). Auslandsabonnemente: Fr. 130.– (inkl. Porto).**
**Kündigung arbido-print-Abo: November.**
**Einzelnummer: Fr. 30.– plus Porto und Verpackung.**
***4 cahiers/année: Fr. 110.– (compris pour les adhérents). Abonnements de l'étranger: Fr. 130.– (affranchissement compris).***
***Résiliation arbido print: novembre.***
***Numéro particulier: Fr. 30.– plus affranchissement et emballage.***

### Newsletter

**Website: www.arbido.ch**

### Layout, Webdesign und Druck
### *Graphisme, site web et impression*

### Print

**Stämpfli Publikationen AG**
**Wölflistrasse 1, Postfach 8326**
**3001 Bern**
**Tel. 031 300 66 66, Fax 031 300 66 99**
**E-Mail: info@staempfli.com**
**Website: www.staempfli.com**

### Website und Newsletter
### *Site web et newsletter*

**MEDIAparx AG**
**Bellevue im Park**
**Morillonstrasse 87, 3007 Bern**
**Tel. 031 974 10 00, Fax 031 974 10 01**
**E-Mail: info@mediaparx.ch**
**Website: www.mediaparx.com**

### Redaktions- und Inserateschlüsse, Erscheinungstermine
### *Délai de rédaction, délai d'insertion, dates de parution*

### Print

**Siehe Tabelle unten an der Seite**
***Voir tableau en bas de la page***

### Newsletter

**Pro Jahr erscheinen 8 bis 12 elektronische Newsletters.**
**Die jeweiligen Redaktionsschlüsse finden Sie auf www.arbido.ch**
***Parution de 8 à 12 newsletters électroniques par an. Vous trouverez les dates de parution respectives en consultant www.arbido.ch***

| Ausgabe<br>*Numéro* | Thema<br>*Thème* | Redaktionsschluss<br>*Délai de rédaction* | Inserateschluss<br>*Délai d'insertion* | Erscheinung<br>*Date de parution* |
|---|---|---|---|---|
| 1/2010 | I&D in den politischen und wirtschaftlichen Organisationen<br>I&D dans les organisations politiques et économiques<br>I&D nelle organizzazioni politiche ed economiche | 02.02.2010 | 19.01.2010 | 25.02.2010 |
| 2/2010 | Das Records Management – ein neues Aufgabenfeld?<br>Le Records Management. Un nouveau territoire?<br>Il Records Management. Nuovo territorio? | 25.05.2010 | 07.05.2010 | 17.06.2010 |
| 3/2010 | E-Book und andere elektronische Publikationsformen<br>E-book et autres formes de publications électroniques<br>E-book ed altri tipi di pubblicazioni elettroniche | 25.08.2010 | 11.08.2010 | 17.09.2010 |
| 4/2010 | ABD Stellen und Katastrophen<br>Centres ABD et catastrophes<br>Centri ABD e catastrofi | 17.11.2010 | 10.11.2010 | 10.12.2010 |

# Editorial

Frédéric Sardet, Redaktion *arbido*

Die Welt ändert sich. Sie ändert sich schnell. Die Organisationen sind im Zeitalter der virtuellen Verwaltung angekommen, verfügen über eine virtuelle Informatikarchitektur und vernetzte Software- und Multimediawerkzeuge. Die Werkzeuge der virtuellen Zusammenarbeit innerhalb dieser Organisationen werden von den Verantwortlichen der Informatiksysteme als wünschenswertes Instrumentarium empfohlen, das dank den neuen Möglichkeiten der Suchmaschinen die Schwerfälligkeiten der alten Modelle der Informationsorganisation umgeht.

Es ist daher kein Zufall, dass *arbido* print der Thematik des Records Managements (RM) und seinen Beziehungen zur Welt der Archive ein Themenheft widmet. Eine Thematik, deren Bedeutung in der Welt der Informationswissenschaft ohne Zweifel zunehmen wird, ob der Appell von Steve Bailey, unsere Denkmuster zu überprüfen, uns nun überzeugt oder nicht (man lese zu dieser Fragestellung die Rezension von Andreas Kellerhals in diesem Heft). Dieser wachsame Blick auf die Frage der Unterlagen («Records») ist notwendig, denn die Archivare wissen, dass sie sich der langfristigen Auseinandersetzung mit der digitalen «Langzeit»-Archivierung nicht verweigern können, die ein grundlegender Bestandteil ihres Auftrags geworden ist. Eine «Langzeitarchivierung», die nichts mehr gemein hat mit dem Zeithorizont der historischen Archivierung auf analogen Datenträgern, als man den nicht überblickbaren Zeitraum mit verschiedenen Unwägbarkeiten (wie Format und Datenträger) nur als vorübergehendes Phänomen betrachtete. Einer der Erfolgsfaktoren dieser digitalen Archivierung hängt mit der erfolgreichen Übernahme der «Records» zusammen, die (zumindest) nicht im Widerspruch zum OAIS-Modell steht.

Es wäre ein Leichtes zu sagen, dass das RM ein Bereich ist, den die Archivare in ihr Pflichtenheft aufnehmen sollten. Es ist in jedem Fall ein Teil der Methodik, der nicht übergangen werden kann und den sie von Fall zu Fall am konkreten Beispiel neu ausrichten müssen, mit den Arbeitskräften, die noch nie im Überfluss vorhanden gewesen sind, damit sie ihrem Arbeitsauftrag gerecht werden.

Die Redaktion von *arbido* wird weiterhin bestrebt sein, Themenhefte zu publizieren, die es erlauben, den Status quo des Wissensstandes in der Schweiz zu ermitteln. Sie dankt den Mitgliedern der Arbeitsgruppe RM des VSA und besonders deren Präsidenten, Jürg Hagmann, für die Unterstützung bei der Vorbereitung dieses Hefts.

*Übersetzung: Annkristin Schlichte und Stephan Holländer*

# Records Management in Privatwirtschaft und öffentlichem Dienst oder:
## Wie man aus zwei Richtungen zum Ziel kommt

Anna Pia Maissen, Präsidentin des Vereins Schweizerischer Archivarinnen und Archivare (VSA)

**Der VSA hat das Thema Records Management ausdrücklich in seine Mehrjahresplanung eingebunden und es zum Schwerpunktthema 2009/2010 erklärt. Gemäss dem Berufsbild des VSA sind Archivarinnen und Archivare sowie Records Manager in öffentlichen oder privaten Institutionen verantwortlich für das Lifecycle- und Geschäftsverwaltungs-Management.**

Das war nicht immer so. Für Archivarinnen und Archivare bedeutete das Thema Records Management sehr lange Zeit etwas, das sie nur am Rande betraf. Sie beschäftigten sich hauptsächlich mit Akten, die ihre Geschäftsrelevanz verloren und einen historischen Wert gewonnen hatten. Ihr Fokus lag auf der Bewertung dieser Unterlagen zur langfristigen Aufbewahrung, welche einen klaren Schnitt, einen Paradigmenwechsel in der Verwendung dieser Akten bedeutete. Eine geregelte Geschäftsverwaltung vor der Ablieferung ins Archiv erachteten sie als notwendig, sinnvoll und hilfreich bei der archivischen Erschliessung und Bewahrung – in die Verwaltung dieser Unterlagen einzugreifen, war aber nicht ihre vordringliche Aufgabe.

Als Berufsverband der Schweizer Archivarinnen und Archivare, Records Manager und generell InformationsspezialistInnen beobachten wir bereits seit Längerem einen Trend, der insbesondere im Bereich der Archive der öffentlichen Verwaltungen sichtbar wird: Mit der zunehmend gefestigten gesetzlichen Verankerung der öffentlichen Archive als integrativem Bestandteil eines demokratischen und rechtsstaatlich abgesicherten Verwaltungshandelns und der sukzessiven Einführung der «transparenten Verwaltung», also des Öffentlichkeitsprinzips, ist auch das Bewusstsein gestiegen, dass Geschäftsunterlagen einem Lebenszyklus folgen und dieser in seiner Gesamtheit verwaltet werden muss. Aus diesem Grund werden Archivarinnen und Archivare in der öffentlichen Verwaltung auch immer stärker in das Management der aktiven und semiaktiven Geschäftsunterlagen eingebunden und bearbeiten in irgendeiner Form alle Aspekte der Informationsverwaltung – es hat also eine Art leise, aber unaufhaltsame «natürliche Ausweitung» ihres ursprünglichen Geschäftsfelds stattgefunden. Der oben erwähnte «klassische Archivar» als Verwalter nur des letzten Teils dieses Zyklus existiert heute in dieser Form nicht mehr.

Bei vielen privaten Unternehmen hingegen ist Records Management bereits seit Längerem ein unumgängliches Werkzeug zur Wahrung der Rechtssicherheit und des strategischen Managements in einer elektronischen Arbeitsumgebung. Und hier kommen wir auch gleich zu einem signifikanten Unterschied des Verständnisses von Akten im privaten und öffentlichen Bereich. Das Ziel des Records und Information Managements in privaten Unternehmen ist es, klare Regeln und Prozeduren nicht nur für die Schaffung, Identifikation, Wiederfindung und Aufbewahrung zu entwickeln, sondern letztlich auch für die Entsorgung und endgültige Vernichtung der Unterlagen. Ein Endarchiv im Sinne der öffentlichen Verwaltung ist dabei nirgends vorgesehen; in den RM-Regelwerken kommen Archive in der Regel nur als «externe Interessenspartner» vor. Das Archiv im Sinne eines Mehrwerts für das Geschäft ist deshalb für viele Privatunternehmen eher irrelevant. Die Wahrscheinlichkeit ist viel grösser, dass ein gut ausgestattetes Geschäftsarchiv – sofern es existiert – der Öffentlichkeit als Kulturgut präsentiert wird.

**Die Wahrscheinlichkeit ist viel grösser, dass ein gut ausgestattetes Geschäftsarchiv – sofern es existiert – der Öffentlichkeit als Kulturgut präsentiert wird.**

Das Konzept eines Firmenarchivs als Mehrwert, Ideenspeicher und als Grundlage einer Corporate Identity wird häufig nicht als strategischer Vorteil erkannt.

Und doch lässt sich eine Annäherung zwischen diesen zwei Polen feststellen. Privatunternehmen möchten immer

häufiger den Wert eines Firmenarchivs für ihre Geschäftsidentität und Innovation nutzen; öffentliche Verwaltungen werden mit der digitalen Büroumgebung, den immer komplexer werdenden Arbeitsprozessen und zuletzt mit der Einführung des Öffentlichkeitsprinzips zu einer strukturierten, nach internationalen Standards geregelten elektronischen Ablage ihrer Geschäftsverwaltung gezwungen. Es ist eine der Ironien der Arbeitswelt, dass gerade die Einführung des Öffentlichkeitsprinzips die Einführung von Records Management begünstigt hat – im Gegensatz zur Funktion von RM in der Privatwirtschaft, wo es eben zur Absicherung gegen die Öffentlichkeit aufgebaut wurde.

Die Arbeit der Records Manager und ArchivarInnen ist fliessender geworden, und der Lebenszyklus von Geschäftsunterlagen ist auf dem Weg, ein sinnvoller Kreislauf zu werden, der mit der Langzeitarchivierung abgeschlossen wird. Es ist klar, dass diese Arbeit nach wie vor grosse und immer neue Herausforderungen mit sich bringen wird. In Privatunternehmen ist eine funktionierende und fliessende Verbindung zwischen Geschäftsverwaltung und Geschäftsarchiv nicht ohne Weiteres zu integrieren – und damit auch die Erkenntnis des langfristigen Werts von relevanten Unterlagen. Die öffentliche Verwaltung wird sich auf der anderen Seite mit dem Aspekt der Rechtssicherung noch lange schwertun. Wenn es aber gelingt, werden alle von den vorhandenen, strukturierten Informationen profitieren.

Hier wie dort ist es jedoch unabdingbar, dass einerseits das Thema der elektronischen Geschäftsverwaltung, vor allem in seinen organisatorischen Aspekten, zur Chefsache erklärt wird. Andererseits muss gewährleistet sein, dass die Aufgaben des Records Managements und der Archivverwaltung ausgewiesenen Fachleuten übergeben werden.

Ob nun ein funktionierendes Records Management organisatorisch von der Archivseite des Informationslebenszyklus aufgebaut wird, wie dies in der öffentlichen Verwaltung meist der Fall ist, oder ob es aus dem strategischen Management eines Betriebs erwächst, ist bedürfnisorientiert und strukturell bedingt; es spielt eigentlich nur eine nebensächliche Rolle. Beide Wege können durchaus erfolgreich zum Ziel führen.

Mit der vorliegenden *arbido*-Nummer möchten wir die verschiedenen und vielfältigen Aspekte der Arbeit von Records Managern in der Privatwirtschaft

**Es ist klar, dass diese Arbeit nach wie vor grosse und immer neue Herausforderungen mit sich bringen wird.**

und in der öffentlichen Verwaltung präsentieren, anhand von Fallbeispielen erläutern, Unterschiede und Gemeinsamkeiten herausarbeiten und zur Diskussion stellen. Wir hoffen, dass wir die InformationsspezialistInnen im öffentlichen und privaten Bereich näher zusammenbringen, das gegenseitige Verständnis fördern und zum regen Austausch ermutigen können – immer im Bewusstsein, dass die beiden Bereiche sehr viele Schnittstellen und Gemeinsamkeiten haben, aber auch klare Unterschiede zeigen. Gerade dieses Wissen um Wechselbeziehungen und Differenzen kann zum besseren Verstehen der eigenen Arbeit, aber auch zu sinnvoller Kollaboration und zum Erkennen von Zusammenhängen führen.

**Kontakt: annapia.maissen@zuerich.ch**

metasystems
la communication globale
• Des solutions personnalisées en communication
• Conception, multimedia et nouvelles technologies
• Un réseau de professionnels de l'information
Chemin des Rosiers 2B • 1701 Fribourg • 079 660 62 66 • gilliozs@metasystems.ch

# Le records management dans les secteurs privé et public ou comment deux voies mènent au même objectif

Anna Pia Maissen, présidente de l'Association des archivistes suisses (AAS)

**L'AAS a inscrit de manière explicite la problématique du records management dans son programme pluriannuel et en a fait un objet prioritaire pour la période 2009/2010. Pour l'AAS – c'est ce que rappelle le profil du métier qu'elle défend – les archivistes au même titre que les records managers, qu'ils soient dans des institutions publiques ou privées, sont chargés de gérer le cycle de vie documentaire.**

Reste qu'il n'en a pas toujours été ainsi. Pour les archivistes, la question du records management, pendant très longtemps, est demeurée à la marge de leur activité. Leur action se déployait essentiellement sur les dossiers ayant perdu leur utilité administrative et dotés d'une soudaine valeur historique. Ils faisaient donc porter l'accent sur l'évaluation pour la conservation à long terme, ce qui signifiait une rupture nette pour ne pas dire un changement de paradigme dans l'utilisation des dossiers. Ils considéraient bien évidemment comme nécessaire, sensée et utile la question d'une bonne organisation de l'administration des affaires avant versement aux Archives, en vue de la réception et la préservation des documents – mais ce n'était pas leur première mission.

En tant qu'association professionnelle des archivistes suisses, des records managers et d'une manière générale des spécialistes de l'information, nous observons depuis longtemps une tendance, particulièrement nette dans le domaine des archives des administrations publiques. Par l'ancrage juridique de mieux en mieux établi des archives publiques comme structure participant directement de l'action administrative démocratique respectueuse du droit, par l'introduction progressive d'une gestion «transparente» fondée sur le principe de la publicité (vs. le secret), l'idée que les dossiers ont un cycle de vie a fait son chemin et, avec elle, s'est imposé le besoin d'une gestion sur l'ensemble de ce cycle. De ce fait, les archivistes des administrations publiques participent de plus en plus à la gestion des documents actifs et semi-actifs, et travaillent désormais sur tous les aspects de la gestion de l'information. On assiste en quelque sorte à un «élargissement naturel», tranquille, mais irrésistible, de leur périmètre d'action originel. La figure, rappelée plus haut, de «l'archiviste classique» en tant qu'administrateur de la seule dernière phase du cycle de vie documentaire n'existe plus en tant que telle.

Depuis longtemps, pour de nombreuses entreprises privées, le records management a été un outil indispensable pour assurer la sécurité juridique et la stratégie managériale dans un environnement électronique. En disant cela, on souligne une différence significative dans la compréhension que se font les secteurs privé et public de la notion de dossier. L'objectif du records management et de la gestion de l'information dans les entreprises privées consiste à élaborer des règles et des procédures claires, non seulement pour la création, l'identification, la récupération et le stockage, mais aussi pour l'élimination définitive et la destruction des documents. Des archives définitives telles qu'on l'entend dans l'administration publique ne sont prévues nulle part. Dans les règles du RM, les archives n'apparaissent habituellement qu'en tant que partenaires externes.

Dire que les archives constituent une valeur ajoutée pour les affaires est pour beaucoup d'entreprises privées hors de propos. Il est beaucoup plus probable que les archives d'entreprise bien structurées – pour autant qu'elles existent – soient envisagées comme un atout culturel pour le public. La notion d'archives d'entreprise comme valeur ajoutée, réservoir d'idée ou comme base de l'identité de l'entreprise n'est souvent pas retenue en tant qu'avantage stratégique.

Et pourtant, un rapprochement entre les pôles privé et public est possible. De plus en plus, les entreprises privées envisagent de s'appuyer sur la valeur de leurs archives pour construire leur identité et faire valoir leur esprit d'innovation. Les administrations publiques se trouvent quant à elles dans un environnement cyberadministratif où les processus se complexifient et qui s'est vu bouleversé par l'introduction du principe du droit à l'information. Elles se trouvent donc obligées d'adopter une gestion structurée des archives électroniques conforme aux normes internationales. Ironie du sort, ce n'est pas le moindre des paradoxes de voir que l'adoption du principe de la publicité a été un ferment pour l'introduction du records management dans la fonction publique, alors que dans le secteur privé, c'est la gestion des risques pour se prémunir contre le public qui a été le moteur.

Il est beaucoup plus probable que les archives d'entreprise bien structurées – pour autant qu'elles existent – soient envisagées comme un atout culturel pour le public.

Le travail des records managers et des archivistes est désormais plus fluide, et le cycle de vie documentaire est en voie de devenir un circuit cohérent, que parachève l'archivage à long terme. Il est clair que ce travail, comme par le passé,

apportera son lot de nouveaux défis. Au sein des entreprises privées, un lien dynamique et fluide entre la gestion des affaires et des archives est à intégrer d'emblée – et avec lui la conscience de la valeur à long terme des archives retenues. Dans l'administration publique, d'un autre côté, la question de la protection juridique va pour longtemps encore demeurer un point difficile. Si la démarche aboutit, tous profiteront des informations structurées.

**Il est clair que ce travail, comme par le passé, apportera son lot de nouveaux défis.**

Dans tous les cas, il est néanmoins essentiel que la question de la gestion électronique au cœur des institutions, en particulier ses aspects organisationnels, soit tenue pour une priorité absolue de la direction. D'un autre côté, il faut être sûr que les missions du records management et de l'archivage soient confiées à des spécialistes compétents.

Qu'une organisation efficace du records management soit portée par le versant archives du cycle de vie des informations, comme c'est généralement le cas dans l'administration publique, ou qu'elle se développe sous l'impulsioin d'un management stratégique de l'entreprise, orienté sur les besoins et porté structurellement, cela est somme toute assez secondaire. Les deux méthodes peuvent converger avec succès vers l'objectif.

Avec ce numéro d'*arbido*, nous voulons présenter les différents aspects et la diversité du travail des records managers, qu'ils soient dans le secteur privé ou l'administration publique. A partir d'études de cas, nous voulons expliquer, faire ressortir et porter le débat sur les différences et les similitudes des métiers. Nous espérons que nous saurons rapprocher les spécialistes de l'information documentaire des secteurs public et privé afin de renforcer leur compréhension mutuelle et favoriser leurs échanges – tout en sachant que les deux secteurs présentant de nombreuses relations et points de contact offrent aussi de nettes différences. C'est justement par ce savoir sur les interdépendances et sur les différences que l'on pourra aboutir à une meilleure compréhension du travail de chacun et aussi nourrir une collaboration constructive et compréhensive des liens qui nous unissent.

**Contact: annapia.maissen@zuerich.ch**
***Traduction: Frédéric Sardet, arbido***

# Records Management in Verwaltung und Privatwirtschaft – Gemeinsamkeiten und Unterschiede. Eine Einführung

**Jürg Hagmann, Novartis Pharma AG**

**Die Idee für diese Tagung hat die Arbeitsgruppe «Records Management und Digitale Archivierung» 2005 entwickelt, und zwar im Zusammenhang mit der gemeinsam mit der HTW Chur erarbeiteten Umfragestudie «Records Management Survey Schweiz in ausgewählten Sektoren der Privatwirtschaft (2005/2006)[1]. Ziel der Tagung ist es, die Gemeinsamkeiten und Unterschiede des Records Managements in Verwaltung und Privatwirtschaft auszuleuchten und anhand vordefinierter Leitthemen herauszuarbeiten.**

Diese Studie ist dabei bewusst als Ergänzung zur Studie der KLA Schweiz und Liechtenstein über die dauerhafte Archivierung elektronischer Unterlagen erschienen[2], die sich ausschliesslich auf den öffentlichen Sektor bezogen hatte. Daraus entstand eine interessante Debatte innerhalb der Arbeitsgruppe, weil sich erstens der Anspruch aufdrängte, den Bezugsrahmen nicht nur auf die digitale Archivierung zu beschränken, sondern auf den gesamten Lebenszyklus von digitalen Unterlagen auszuweiten, und dies zweitens anhand einer Gegenüberstellung der Thematik der Aktenführung in der öffentlichen Verwaltung und in der Privatwirtschaft abzuhandeln.

Die AG befand dies als eine spannende Diskussion, die eine VSA-Tagung wert sei. Als dann das Thema «Records Management» in den vergangenen drei Jahren immer mehr an Aktualität gewann und der VSA diesbezüglich aufholte – nicht zuletzt im Zuge der zunehmenden Aktenführungsprojekte in den Kantonsverwal-

1 Records Management Survey Schweiz in ausgewählten Sektoren der Privatwirtschaft (2005/2006), Synthesebericht hrsg. vom Ausschuss eArchiv des VSA und der HTW Chur, Fachbereich Informationswissenschaft, Chur 2006: http://www.vsa-aas.org/uploads/media/RMSurveySchweiz.pdf. Fast zum gleichen Zeitpunkt hat die Firma Sieber und Partner zusammen mit dem Kompetenzzentrum Records Management eine Studie zum Records Management in der schweizerischen Privatwirtschaft publiziert: Records Management – Aufbewahrungspraxis in der Schweiz. Wahrnehmung der regulatorischen Anforderungen und deren Umsetzung in Schweizer Unternehmen, Bern 2006.

2 Vgl. den Bericht «Gesamtschweizerische Strategie zur dauerhaften Archivierung von Unterlagen aus elektronischen Systemen» von 2002: http://www.vsa-aas.org/uploads/media/d_strategie.pdf.

tungen –, ist diese Tagung endgültig Tatsache geworden.

Ziel der Tagung ist es, die Gemeinsamkeiten und Unterschiede des Records Managements in Verwaltung und Privatwirtschaft auszuleuchten und anhand vordefinierter Leitthemen herauszuarbeiten. Dabei soll deutlich werden, dass es sowohl Aktionsfelder gibt, in denen sich Verwaltung und Privatwirtschaft gegenseitig befruchten können, als auch Gebiete, die relativ inkompatibel sind.

Die AG hat einen Katalog von Leitthemen herausgearbeitet, mit denen sich die Referenten auseinandersetzen können oder die einfach als Grundlage der Debatte dienen. Wie fruchtbar diese Leitthemen schliesslich sind, müssen die Leser und Tagungsteilnehmer entscheiden.

Die AG befand jedoch dieses Konzept der Leitthemen durchaus tagungstauglich, auch weil es über die sektoriellen Gegensätze hinausweist und generische Anstösse liefert.

Die Leitthemen führen in Form von vier Hauptblöcken durch die Tagung und bilden so einen roten Faden. Die Tagungsbeiträge sollen dabei mögliche Antworten auf die Fragen «Warum Records Management?» und «Wie Records Management?» geben.

1. Normative Rahmenbedingungen/Gesetze/Zielsetzungen/Strategien → Welches sind die Treiber des Records Managements?
2. Verankerung in der Organisation/Rollen und Verantwortlichkeiten/Verfügbare Ressourcen → Verhältnis u.a. zwischen Records Managern und Archivaren[3].
3. Records-und-Life Cycle-Management-Konzepte/Rolle des Geschäftsprozessmanagements.
4. Praktische Umsetzung für physische und elektronische Records/IT-Solutions.

Die folgende detaillierte Übersicht enthält zum Teil bewusst provokative oder gewagte Aussagen, sie sollen zum Nachdenken anregen und die Debatte über die Tagung hinaustragen (siehe Themen 1–4).

Der Autor hat dazu in einem Artikel zur Records Management-Studie von 2006[4] bereits ein paar Thesen zu potenziellen Spannungsfeldern formuliert, die allenfalls auch in die Tagungsdebatte einfliessen können. Die Themen 1 bis 3 beleuchten Unterschiedsfelder, der vierte Punkt betrifft die Ähnlichkeiten.

**1. Relevanz der organisatorischen Einbettung und Positionierung der Records-Management-Funktion in der Organisation**

Während im öffentlichen Sektor in der Regel ein zwingender Aufbewahrungsauftrag vom Gesetz her besteht und daraus eine entsprechende (stufengerechte) Funktion mit den nötigen Kompetenzen abgeleitet wird, muss sich in der Privatwirtschaft die Funktion Records Management ihre Position in der Organisation trotz der gesetzlichen Vorgaben meist erst erkämpfen. Wenn sie dann einmal geschaffen ist, geht es um die Einbettung in der Unternehmenshierarchie. Hier gilt: je höher, desto besser der Stellenwert von Records Management und desto grösser die Budgets. Allerdings kann eine gute Positionierung den Durchsetzungserfolg eines Records Management-Programms noch nicht garantieren, aber es ist eine wichtige Voraussetzung. Während das Topmanagement in der Regel die Legitimation von Records Management ohne Vorbehalte einsieht (compliance), hapert es beim Middle Management, da diese Stufe primär am Erfolg ihrer Geschäftsprozesse gemessen wird und nicht an der Qualität des Informations- und Records Managements.

**2. Anforderungen an die Aufbewahrung**

Während im öffentlichen Sektor die Aufbewahrungsanforderungen durch die jeweiligen Archivgesetze und -verordnungen (Kantone und Bund) einschliesslich der dauernden Aufbewahrung (Auftrag zur Überlieferungsbildung) definiert sind (z.B. mittels Registraturplänen), betrifft dies im privaten Sektor nur bestimmte Arten von Unterlagen, die als Akten einer gesetzlichen Aufbewahrungsfrist unterliegen (v.a. Geschäftsbücher, Steuerakten). Selbst diese Unterlagen werden oft nicht systematisch in Aufbewahrungsplänen (retention schedules) dokumentiert, obwohl sie mehr oder weniger sachgemäss aufbewahrt werden. Gross wird die Unsicherheit dagegen bei Unterlagen ausserhalb der gesetzlichen Aufbewahrungsanforderungen, die jedoch für das betriebliche Know-how relevant sind. Hier wird meist nach Gutdünken und unkoordiniert aufbewahrt. Zusätzliche Komplexität erwächst denjenigen Unternehmen, die neben den nationalen Aufbewahrungsanforderungen auch noch internationalen Regeln nachkommen müssen (z.B. Sarbanes-Oxley, SEC). Hier haben es öffentliche Einrichtungen einfacher, sie müssen nur den nationalen Normen Folge leisten.

**Hier gilt: je höher, desto besser der Stellenwert von Records Management und desto grösser die Budgets.**

**3. Heterogenität und Dynamik der Prozesse**

Es wäre zu untersuchen, inwiefern es Unterschiede betreffend die Heterogenität und Dynamik von Geschäftsprozessen zwischen den Sektoren gibt.

**Hier haben es öffentliche Einrichtungen einfacher, sie müssen nur den nationalen Normen Folge leisten.**

Stimmt die vage Vermutung, dass die Privatwirtschaft einem intensiveren Change Management (Markt) ausgeliefert ist? Grundsätzlich steht zwar jede Bürokratie (unabhängig vom Sektor) vor der Aufgabe, für alle vorkommenden Geschäftsprozesse die daraus generierten Unterlagen adäquat zu handhaben, und je verschiedenartiger diese anfallen, desto komplexer und anspruchsvoller dürfte ihr Management sein. Aber es geht auch um das Verhältnis zwischen Entscheiden mit vordefi-

3 Vgl. dazu meinen Aufsatz: Records Management – Strategien für den vorarchivischen Bereich, in: Archiv und Wirtschaft, H.4, 2008.

4 Vgl. project consult newsletter v. 25.10.2006: http://pcnewsletter.coextant.info/.

| Öffentliche Verwaltung | Privatwirtschaft |
|---|---|
| **Nationaler Rahmen** | |
| – Allg. Gesetze und Verordnungen wie BGA, RVOG, BGOe, DSG, OR/GeBüv | – Allg. Gesetze und Verordnungen |
| – Spezifische Verordnungen | – Branchenspezifische Regulierungen (Finanzmarkt, Umwelt etc.) |
| – Archivgesetz und -verordnung → Anbietepflicht = Perspektive Archiv<br>– Gesetzlich verordnete Überlieferungsbildung<br>– Gesetzlich verordnete Nachweisbarkeit der Geschäftstätigkeit (RVOV) | Interne Weisungen/Richtlinien → Überlieferungsbildung = Perspektive Betrieb |
| – Informationschutzverordnung, BGOe (Öffentlichkeitsprinzip → öffentlicher Zugang | – Geheimhaltungsprinzip → restriktiver Zugang |
| **Internationaler Rahmen** | |
| – Int. Kodex für Archivethik (ICA)<br>– ISO 15489 wird als normativ referenziert (P024) | – Betrifft internationale Unternehmen (zusätzliche Normen je nach geografischer Ausrichtung), z.B. SOX, SEC |
| **Ziele und Strategien** | |
| Compliance/Governance:<br>Erfüllung der gesetzlichen Auflagen<br>Rechtmässige/ordentliche Abwicklung der Prozesse | |
| – Nutzenoptimierung – WOV | – Nutzenoptimierung – ROI |
| – Risikomanagement, Notfallplanung, Kulturgüterschutz, Sicherheit | – Risikominimierung (z.B. Reputation), Sicherheit |

**Thema 1: Normative Rahmenbedingungen/Gesetze/Zielsetzungen/Strategien**

| Öffentliche Verwaltung | Privatwirtschaft |
|---|---|
| **Verankerung in der Organisation** | |
| Hierarchiestufe (hoch, niedrig) | |
| Fachstelle: Strategisch übergreifend für Gesamtorganisation oder nur für Einzelfunktionen (Dept.) | |
| **Rollen und Verantwortlichkeiten** | |
| Trennung der Verantwortlichkeit für physische und elektronische Akten (Rolle der IT) | |
| Trennung der Verantwortlichkeit für Endarchiv und Verwaltungsablage | |
| Rolle des Records Managers | |
| Definition «ownership» | |
| **Verfügbare Ressourcen** | |
| – Adäquat qualifiziertes Personal (Information und Dokumentation); v.a. im Archivbereich in den Verwaltungseinheiten unterschiedlich | – Im operativen Bereich niedrige Qualifikationen (geringe Professionalität sowie interne Gelegenheitsrekrutierungen) |
| – Finanzielle Möglichkeiten/Budgetrahmen als Funktion der Anforderungen und «Einfluss» der Vorgesetzten (Positionierung Archiv-Management) | – Finanzielle Möglichkeiten/Budgetrahmen als Funktion des Geschäftsgangs (z.T. «guter Draht» zum Topmanagement) |
| Kostenmanagement (Kontinuität oder Projektabhängigkeit) | |

**Thema 2: Verankerung in der Organisation/Rollen und Verantwortlichkeiten/Verfügbare Ressourcen**

| Öffentliche Verwaltung | Privatwirtschaft |
|---|---|
| **Prozesse** | |
| Workflow-Management – Aktenführung (Planung, Design) | |
| Heterogenität/Komplexität/Dynamik der Prozesse | |
| Flexibilität betr. Change Management | |
| – RM tendenziell integriert in Geschäftsprozesssteuerung und Kontrolle (z.B. GEVER) | – RM beschränkt auf Aktenführung der wichtigsten vitalen Prozesse (Finanz- und Rechnungswesen, Personal, Kernprozesse) |
| **Life Cycle Management** | |
| Klare Trennung zwischen Registratur/Archiv oder Business/Archiv (Custodywechsel) | |
| – Dossierbildung verbreitet/vorgeschrieben<br>– Oft noch physische Masterdossiers | – Systematische Dossierbildung nur in streng regulierten Bereichen üblich |
| – Lebenszyklus-Management v.a durch Bewertung von Akten auf der Basis von Registraturplänen (wenig prospektive Bewertung) | – Lebenszyklus-Management in der Praxis noch wenig etabliert; Policies und Retention Schedules z.T. definiert, jedoch im heutigen hybriden Umfeld wenig umgesetzt (Problem: Schedule compliance) |
| – Unkontrollierte oder frühzeitige Vernichtungen eher selten; Vernichtungen systematisch dokumentiert | – «wilde» Vernichtungen jederzeit möglich; Aktenvernichtung oft nicht protokolliert |
| – Zusammenhang zwischen Ordnung (Registratur) und Lebenszyklus-Management wird häufig verstanden | – Zusammenhang zwischen Ordnung (Registratur) und Lebenszyklus-Management wird häufig nicht verstanden |

**Thema 3: Records und Life Cycle Management-Konzepte/Rolle des Geschäftsprozessmanagements**

| Öffentliche Verwaltung | Privatwirtschaft |
|---|---|
| **Praktische Umsetzung Archivierung/Filing** | |
| – In-house-Lagerung | – Storage häufig als Outsourcing (je nach Branche) |
| – Archive werden professionell betreut | – Betreuung der Archive meist notwendiges Übel |
| – Ablageinstruktionen werden gem. den Registraturplänen befolgt | – Ablagepläne (filing) meist nicht vorhanden, v.a. im unstrukturierten Bereich; schlecht befolgt |
| **IT-Solutions** | |
| Datenscope: Strukturierte Daten (Fachapplikationen) und unstrukturierte Daten (Office and Mail) | |
| Applikationsscope: ECM oder nur Einzelfunktionen/-bereiche | |
| Driver – Durchsetzung der IT-Lösung: Archiv/RM-Fachstelle oder IT? | |
| – Systeme: Verwendung von professionellen Archivverwaltungssystemen (digital preservation) | – Systeme: Elektronische Ablagen werden durch die Primärapplikationen verwaltet (keine spez. E-Archive) |

**Thema 4: Praktische Umsetzung für elektronische und physische Records/IT-Solutions**

niertem Ergebnis und Entscheiden mit offenem Ergebnis. Ersteres ist berechenbarer und als Workflow einfacher zu entwerfen. Es gibt eine endliche Anzahl Records-Serien innerhalb eines definierten Prozesses. Es ist zu vermuten, dass im öffentlichen Sektor der Anteil von Entscheiden mit vordefiniertem Ergebnis grösser ist als jener von Entscheiden mit offenem Ergebnis. Gibt es Hinweise aus der betriebswirtschaftlichen Literatur, die diese These stützen?

### 4. Ähnlichkeiten

Wo es jedoch mehr Ähnlichkeiten als Unterschiede gibt, ist in den Bereichen Records Management-Projektmanagement sowie in der technischen Implementierung von Lösungen, wenn sie nicht allzu (branchen-)spezifisch sind (Fachapplikationen), also etwa auf der Ebene der Langzeit- oder E-Mail-Archivierung. Auch in der Formatfrage kämpfen alle mit derselben Problematik, unabhängig vom Sektor. Was PwC vor zwei Jahren als Empfehlung für die Umsetzung von Records Management-Projekten im öffentlichen Sektor abgegeben hat, lässt sich genauso gut auf

den privaten Sektor übertragen[5]. Womit ebenfalls alle zu kämpfen haben, ist mit der Durchsetzung einmal beschlossener Regelwerke und Massnahmen innerhalb eines Records-Management-Programms. Schliesslich geht es auch um die ständige Verbesserung der Prozesse bzw. um ein Monitoring des Reifegrads eines Records-Management-Programms. Dazu hat die ARMA ein generisches Modell vorgestellt, das eine Organisation dabei unterstützen kann, ihre Records Management-Fortschritte zu messen[6].

**Fazit**

Unabhängig vom Sektor ist es das Ziel eines jeden effizienten Records-Management-Programms, eine verlässliche Grundlage der Aktenführung sowie des Informationsmanagements zu gewährleisten, um Rechenschaftsfähigkeit, Risikominimierung und Sicherheit im Umgang mit Geschäftsinformation sicherzustellen.

**Auch in der Formatfrage kämpfen alle mit derselben Problematik, unabhängig vom Sektor.**

Der Fall Tinner hat 2009 in der Öffentlichkeit für einiges Aufsehen gesorgt, haben sich doch viele Bürger zu Recht gefragt, ob denn die Verwaltung keine Transparenz in ihrer Aktenführung hat. Eine solche Situation kann jederzeit auch in der Privatwirtschaft auftreten, wofür es zahlreiche Beispiele gäbe. Anhand solcher Zwischenfälle wird jeweils auch dem Management und nicht nur den Records Managern bewusst, welche Auswirkungen eine schlechte Aktenführung haben kann.

**Kontakt: juerg.hagmann@novartis.com**

5 **Vgl. Reitze, T.; Braun, T.; Bischof, M.: Elektronische Verwaltung von Akten und Geschäftsprozessen, Studie zum aktuellen Stand des Records Management im öffentlichen Sektor, PwC Bern 2004, S.21.**

6 **Vgl. GARP: General Accepted Record Keeping Principles: http://www.arma.org/garp/index.cfm.**

# Dossierbildung und E-Unterschrift

Peter Toebak, Toebak Dokumenten Management und Archivierung GmbH

**Für die originär elektronischen und die gescannten Dokumente erhält die digitale Unterschrift, qualifiziert oder fortgeschritten, zunehmende Bedeutung. Einiges scheint sich auf europäischer Ebene «zum Bürokratieabbau in der Rechnungsstellung» allmählich zu vereinfachen[1]. Die Hürden dürfen nicht allzu hoch sein, und alles lösen kann die E-Unterschrift nie, zumindest trifft dies auf «above item level» zu*.**

## Einleitung

Die prozessuale Geschäftsdokumentation bleibt als «organische» Datengesamtheit faktisch ausser Reichweite, sogar die direkte Transaktionssicherung umfasst meist mehr Daten und Dokumente als nur einen einzigen Beleg. Die Gesetzgebung in Zusammenhang mit Vorsteuerabzug, Steuererhebung und Steuerbezug (die Betrugsrisiken sind hier am grössten) hält an der digitalen Signatur bei der Übermittlung und der Aufbewahrung der Daten- und Unterlagen-Records fest. Die Situation bei der Übermittlung der Nachrichten, Rechnungen usw. ist komplex. Sie ist zeitlich und räumlich jedoch noch überschaubar. Bei der mittel- und langfristigen Aufbewahrung wird die Situation hingegen fast unüberwindbar. Im Steuerbereich und im Bereich des übrigen Rechtsverkehrs wäre für die Aufbewahrung mehr Freiheit (kombiniert mit einem EDRMS[2]) wünschenswert, ja notwendig.

Die digitale Signatur wird organisatorisch, finanziell und gesellschaftlich erst eine wirkliche Option, wenn der prinzipielle Unterschied zwischen Buchführung (Dokumentation, Dynamik, kleiner Lebenszyklus) und Aufbewahrung (Statik, grosser Lebenszyklus) sich mit der Erübrigung der periodischen Neu- oder Nachsignierung kraft der Gesetz- und Regelgebung durchgesetzt hat. Im folgenden Abschnitt gehe ich etwas gekürzt auf diese Thematik ein, nachdem ich mich schon allgemeiner über elektronische Signatur, Verschlüsselung und Beweiskraft geäussert habe[3]. Ich verbinde hierbei drei Stränge, die einander ideal ergänzen: den Evidenz- oder Kontextwert mit dem organischen, archivischen Zusammenhang, das Dossierkonzept und das Gewicht der Erneuerung der E-Unterschrift in Relation zur Vermutungswirkung und Beweiswürdigung. Ich beziehe auch Lektionen für das Archivwesen in meine Überlegungen mit ein. Was sollte es tun, um mehr Einfluss auf die Diskussion im Rahmen der digitalen Signatur zu nehmen? Nun nehmen m.E. die Juristen und Informatiker hierin einseitig überhand. Im «ius archivi» bzw. bei «trusted custody» liegt nicht nur eine Herausforderung, sondern vor allem eine grosse Chance für ein wichtiges und zunehmend brennendes Problem der Informationsgesellschaft und E-Wirtschaft.

## Organischer Zusammenhang

Zunächst behandle ich den Strang des organischen Zusammenhangs. Records sind strukturierte und unstrukturierte Informationen, die in Bearbeitungs- und Entscheidungsprozessen erstellt oder empfangen werden und die Geschäfts- und/oder Rechtsrelevanz haben. Sie lösen Prozesse aus oder sind das (aufgezeichnete) Ergebnis von Prozessen. Records werden nicht gesammelt, sie akkumulieren auf organische Weise. Dies ist ein inhärenter Unterschied zu Bibliotheks-, Dokumentations- und z.B. auch Museumsgut. Sir Hilary Jenkinson sprach 1928, Bezug nehmend auf den Entstehungsprozess, von «accumulations» und «collections»: «(...) the ordinary collection of books (or of any other objects (...)) is the result of selection [Sammlungsauftrag] by persons interested in the object which that collection serves today, the individual pieces having no other necessary relation than the fact that they were all chosen for the same reason, a group of archives is a single organism which has not been made but has grown for reasons and under circumstances quite independent of the interests which now make use of it»[4]. 1943 fügte er noch hinzu: «Archives are accumulations, not collections: that is to say, they came together by a natural process (...), they growed; they are parts of an organism: they were not singled out for preservation on account of their believed value for aesthetic, historical or literary purposes by the more or less fallible judgment of an expert»[5].

Der Evidenz- oder Kontextwert ist bei Schrift- und Archivgut vielschichtiger als bei Bibliotheks- und Dokumentationsgut. In Anlehnung an Primär- und Sekundärwert und an Primär- und Sekundärordnung spreche ich von Pri-

---

* Der vorliegende Artikel reagiert auf die rechtliche Situation in der Schweiz, widerspiegelt jedoch nicht die jetzige Situation. (Der Autor)

1 Mitteilung seitens der Europäischen Kommission in: BIT. Business, Information, Technology, 4-2009 (Mai), «Elektronische Rechnungen bald ohne qualifizierte Signatur?», S. 48.

2 EDRMS = Electronic Documentary Records Management System.

3 Peter M. Toebak, Records Management. Ein Handbuch (Baden, 2007), S. 459–471.

4 Hilary Jenkinson, «The librarian as archivist», in: Roger H. Ellis und Peter Walne, Selected writings of Sir Hilary Jenkinson (Chicago, 2003), S. 115–121 (Zitat auf S. 119).

5 Hilary Jenkinson, «The classification and survey of English archives», in: Roger H. Ellis und Peter Walne, Selected writings of Sir Hilary Jenkinson (Chicago, 2003), S. 196–207 (Zitat auf S. 197).

mär- und Sekundärkontext. Schrift- und Archivgut haben beides. Der Primärkontext bezieht sich auf den Entstehungs- und Handlungskontext der Daten- und Unterlagen-Records, also auf den ursprünglichen Geschäftskontext. Er ist einmalig mit den Bearbeitungs- und Entscheidungsprozessen verknüpft und ändert sich nicht mehr («terminiert»). Der Primärkontext betrifft auch die Erfassung, Indexierung, Klassierung, Dossierbildung, Sicherung sowie die Benutzung und Präsentation der Records in der dynamischen Phase. Der Sekundärkontext fängt mit dem Dossierabschluss/-abbruch an. Die Aufbewahrung, Bewirtschaftung, Archivierung, jedoch auch die Benutzung in den semidynamischen, semistatischen und statischen Phasen des Lebenszyklus stehen an zentraler Stelle. Er entwickelt sich im Zeitverlauf weiter («kontinuierlich»). Bei Bibliotheks- und Dokumentationsgut fällt der Primärkontext ganz weg und ist der Sekundärkontext für die erwerbende, sammelnde Organisation nicht (wirklich) relevant.

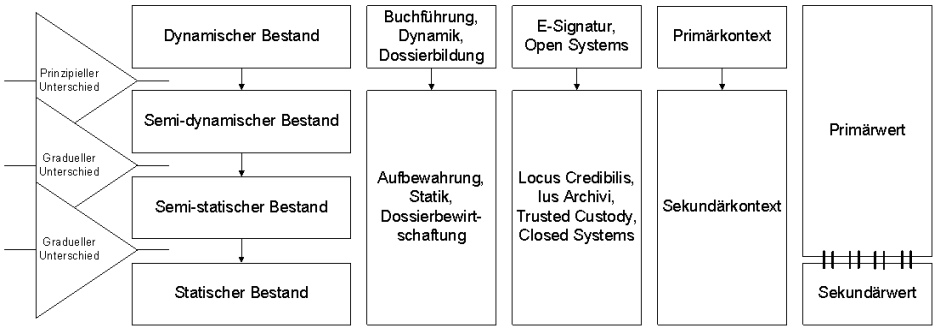
**Der Evidenz- oder Kontextwert ist bei Schrift- und Archivgut vielschichtiger als bei Bibliotheks- und Dokumentationsgut.**

Den Unterschied zwischen Kontextwert und Informationswert machte Jenkinson 1943 klar: «To take the simplest example, a letter, or copy of a letter, addressed by X to Y, if preserved in the custody of X is evidence of dispatch; whereas if you find it in the custody of Y it is evidence of receipt [Evidenz- oder Kontextwert, Authentizität]. In neither case, of course, does it prove the truth of the statements made by X [Beweiswert im engen Sinne, Wahrheit, inhaltliche Richtigkeit]; and it will probably be used eventually to prove or disprove statements by a later writer upon some subject not specifically mentioned in it at all [Informationswert]»[6]. Gerade darauf begründet Jenkinson die Anforderung der «unbroken custody», die heute mit dem Masterdossier, dem Vieraugenprinzip in Kombination mit rechtzeitiger Trennung von Buchführung und Aufbewahrung sowie dem Inbound and Outbound Security Management wieder starke Betonung erhält. Die Objektivität eines Records-Bestands stützt sich auf die unmittelbare Verbindung mit der erzeugenden Prozesslandschaft (Primärkontext, Provenienz, Authentizität), sie kann bei und nach der Erfassung gehegt und gepflegt werden (Primär- und Sekundärkontext, Integrität). Sie tangiert nicht den Informationswert (Inhaltswissen).

Peter Horsman fügt in diesem Zusammenhang Interessantes hinzu. Er sagt zu Recht, dass «organisch» nicht als «natürlich» (naturgemäss) gelten darf. Archivieren und Dokumentieren sind bewusste, nicht willkürliche Handlungen. Sie müssen organisiert und umgesetzt werden. Er betont weiter, dass das Qualitätsmerkmal Integrität sich nicht nur auf Dokumentebene, sogar nicht nur auf Dossierebene, sondern auch auf die Stufe der Records-Serie und des gesamten Archivbestands bezieht (beziehen soll). Das Basisprinzip des «respect de fonds» – das Archiv als «accumulation», nicht als «collection» in den Worten von Jenkinson – gewährleistet, dass es «een geheel is, gevormd bij de uitvoering van taken, waaraan niet naar willekeur stukken aan toegevoegd mogen worden of verwijderd»[7]. In diesem Licht wird klar, dass Records Management bei richtigem Handeln entlasten und bei unrichtigem Handeln den Schaden begrenzen kann. Philip Bantin schreibt dazu: Gut organisierte Dokumenten- und Records-Management-Systeme zeigen durch das Vorhandensein von Daten- und Unterlagen-Records direkt, dass «specific actions were taken, or processes executed», und durch das Fehlen derselben indirekt, dass «prohibited actions have not occurred»[8].

## Dossierbildung

Nun zum zweiten Strang: dem Dossierkonzept. Ich kann mich an dieser Stelle kurz fassen. Die Dokumentationsarbeit (Records-Management-Prozesse wie Erfassung, Indexierung, Klassifikation, Dossierbildung, Speicherung und Sicherung) muss in die laufenden Bearbeitungs- und Entscheidungsprozesse integriert werden. Das Dossierkonzept steht bei der Datenerfassung an zentraler Stelle. Die saubere Dossierbildung und die stringente, strukturstabile Umsetzung des Dossierkonzepts im Datenmodell des EDRMS sind erforderlich. Das Records Management bewegt sich im Wesentlichen auf Prozess- und Dossierebene, für die Operations- und Dokumentebene ist es auf das Dokumentenmanagement und auf Fachanwendungen mit Dokumentenmanagement-Funktionalitäten angewiesen. Das Dossierkonzept hält den skizzierten organischen Zusammenhang fest und ist in eine Mikro-, Meso- und Makroebene des Prozess- und Records Managements eingebettet. Gerade die Bearbeitungs-




**Vergleich unterschiedlicher Kontext- und Lebenszyklusmodelle**

6 **Hilary Jenkinson, «The classification and survey of English archives», in: Roger H. Ellis und Peter Walne, Selected writings of Sir Hilary Jenkinson (Chicago, 2003), S. 196–207 (Zitat auf S. 198).**

7 **Peter Horsman, Abuysen ende desordiën. Archiefvorming en archivering in Dordrecht, 1200–1920 (Amsterdam, 2009), S. 282. Der Archivbestand ist ein Ganzes, gebildet bei der Ausführung von Aufgaben. Daten und Dokumente dürfen nicht willkürlich hinzugefügt oder entfernt werden.**

8 **Philip C. Bantin, Understanding data and information systems for recordkeeping (London, 2008), S. 232.**

dokumentation macht die Interpretation der Kernunterlagen im Masterdossier möglich, sowohl administrativ, operativ, organisatorisch, juristisch, rechtsstaatlich als (später allenfalls) auch historisch und sozialwissenschaftlich. Das Masterdossier sollte vollständig sein und kontrollierbar bleiben.

### Vermutungswirkung und Beweiswürdigung

Der dritte Strang: die Vermutungswirkung und Beweiswürdigung. Oder konkreter: Ist die Neusignierung der E-Unterschrift alle drei bis fünf Jahre wirklich nötig? Die Sachlage ist komplex. Es fängt schon mit dem Mengengerüst und der Verzahnung von Informationsobjekten mit Status und Validierung unterschiedlichster Natur an. So sind es hauptsächlich Willenserklärungen, die für elektronische Signaturen in Betracht kommen. Willenserklärungen oder Vereinbarungen divergieren formal und inhaltlich stark, sie können «eine E-Mail-Bestellung oder auch ein umfangreicheres Vertragswerk sein»[9]. Gerade dies macht die Sicherstellung der Beweiskraft der Dokumente anspruchsvoll. Nicht nur hat die Willenserklärung viele Erscheinungen, für die Interpretation im Konfliktfall ist auch die Vor- und Nachgeschichte, also das ganze Entstehungs- und Handlungsdossier, relevant. Hier treffen die Aussagen von Jenkinson und Horsman über den organischen Zusammenhang des Dossiers, der Records-Serie und des Archivbestands ohne Einschränkung zu. Wo keine Formfreiheit herrscht, sondern gesetzliche Schriftformerfordernisse festgelegt sind, braucht es auf jeden Fall die handschriftliche (bisweilen exklusiv) oder die prinzipiell damit gleichgesetzte qualifizierte elektronische Signatur. Nach deutschem Recht würde es um 5% aller Vereinbarungen gehen, wo dies der Fall ist[10].

Parteien können sich in anderen Fällen selbst den Einsatz qualifizierter oder anderer elektronischer Signaturen auferlegen oder aber explizit und implizit gar keine benutzen im gegenseitigen Geschäfts- und Handelsverkehr (Selbstregulierung). Unterschriebene Dokumente (in welcher Form und aus welchem Grund auch immer) erhalten einen erhöhten Beweiswert in der freien richterlichen Beweiswürdigung in Bezug auf Authentizität (Herkunft) und Integrität (Unveränderthheit) der vorgelegten Daten. Dies geschieht über die Vermutungswirkung beim Beweisantritt. Der Richter hat weniger Freiheit, einzuschätzen und anders zu entscheiden (solange die Vermutung nicht widerlegt wird). Eine Beweiserleichterung durch den gesetzlichen Anschein der Echtzeit (Anscheinsbeweis) liegt vor, im Gegensatz zur einfachen Augenscheinseinnahme, zum Zeugenbeweis und zum Expertengutachten[11]. Manche Autoren geben dem elektronisch signierten Dokument sogar einen höheren Beweiswert als dem manuell validierten Dokument, falls neben der «Schriftform» ebenfalls die «Textform» eingeführt wurde.

### Kommunikation (Dynamik) und Aufbewahrung (Statik)

Dies ist alles in Ordnung für die Phase der Kommunikation und Dokumentation. Gibt es jedoch keine andere Option, die mittel- und langfristig für die Aufbewahrung tauglicher und vor allem auch billiger ist? Die qualifizierte elektronische Unterschrift stärkt, wie die handschriftliche Signatur, die Echtheitsvermutung und die Vermutung der Integrität der Daten und Dokumente; der Zeitstempel legt überdies das Datum und den Zeitpunkt für Informationsobjekte fest. Damit ist noch nicht die Wahrheit oder die inhaltliche Richtigkeit der Informationen bewiesen. Gerade diesbezüglich bleibt die freie Beweiswürdigung des Richters gross. Er ist hier am wenigsten gebunden und insbesondere auch auf den Prozess- und Dossierkontext (organisatorisch, dokumentarisch, narrativ) der Fakten und Tatsachen angewiesen. Der Dossierzusammenhang festigt alle genannten Qualitätsmerkmale mehr oder weniger stark: Echtheit (Provenienz, Zeit), Integrität, Richtigkeit oder Falschheit des Erklärten. Jenkinson wies darauf schon hin. Man sollte auf die Nachsignierung einmal signierter Bestandsdokumente verzichten können. Das komplette Masterdossier mit sauberer Dossierstruktur kann insgesamt die Beweiskraft der einzelnen konstituierenden, unterschriebenen und nicht unterschriebenen Dokumente übernehmen. Die Summe ist mehr als die Teile.

**Manche Autoren geben dem elektronisch signierten Dokument sogar einen höheren Beweiswert als dem manuell validierten Dokument, falls neben der «Schriftform» ebenfalls die «Textform» eingeführt wurde.**

Nach der Erfassung und sicheren Ablage des elektronisch unterschriebenen Dokuments, wobei alle Signierungs- und Verifikationsdaten automatisch in die Metadaten aufgenommen werden (Prüfstelle, Zertifikat, Prüfdatum, Prüfperson, Prüfergebnis, Empfangsbestätigung, öffentlicher Schlüssel) und wobei der Dossierzusammenhang hergestellt wird, braucht es die E-Signatur nicht mehr. Sie ist für die Kommunikation, Koordination und Kooperation gedacht und geeignet, nicht für die Aufbewahrung. Sie liesse sich vom Dokument oder Datenobjekt loslösen; zumindest die Neusignierung nach drei oder fünf Jahren könnte ausbleiben. Das Verfahren scheint mir auf jeden Fall (noch) wasserdichter als das inzwischen zunehmend breit akzeptierte Scanverfahren, weil kein Medienbruch vorliegt. Ich sehe kein valides Argument (archivisch-dokumentarisch, juristisch, praktisch), die

9 Oliver Berndt, «Bedeutung der E-Signatur», in: Oliver Berndt (Hg.), Elektronische Signaturen. Potenziale, Verfahren, Anwendungen und Nutzen (Bonn, 2004), S. 17–27 (Zitat auf S. 18').

10 Rolf Schmoldt, «Elektronische Signatur mit eigenhändiger Unterschrift», in: Oliver Berndt (Hg.), Elektronische Signaturen. Potenziale, Verfahren, Anwendungen und Nutzen (Bonn, 2004), S. 40–54 (speziell S. 43–44; siehe auch S. 53).

11 Axel-Michael Wagner, «Rechtswirkungen der elektronischen Signatur», in: Oliver Berndt (Hg.), Elektronische Signaturen. Potenziale, Verfahren, Anwendungen und Nutzen (Bonn, 2004), S. 28–35 (speziell S. 32); Tobias Gondrom, «Beweiskräftige Langzeitspeicherung elektronisch signierter Dokumente. ArchiSig», in: Oliver Berndt (Hg.), Elektronische Signaturen. Potenziale, Verfahren, Anwendungen und Nutzen (Bonn, 2004), S. 70–76 (speziell S. 71–72).

ursprüngliche Beweiserleichterung wegen der elektronischen Unterschrift nach Übertragung aller Daten und Sicherheiten auf das Dossier plötzlich abzuerkennen. Es steht fest, dass sie beim Versand oder beim Empfang präsent und gültig war, ebenso wie feststeht, dass das tragende Dokument seither unverändert geblieben ist. Die Vermutungswirkung und der Anscheinsbeweis (formaler herausgearbeitet in Deutschland[12] und Österreich[13] als in der Schweiz[14], aber materiell natürlich auch hier wirksam) können bei der richterlichen Beweiswürdigung aufrechterhalten werden. Eine solche Entwicklung würde gleichzeitig nicht nur die Akzeptanz der E-Signierung (Vereinfachung, Kostenersparnis), sondern auch das Image und die Wirkung des EDRMS und der Dossierbildung erheblich erhöhen.

Vertreter des Dokumentenmanagements denken allmählich in dieselbe Richtung, obwohl sie auf das Records Management bzw. die Dossierbildung auf «above item level» (noch) keinen (expliziten) Bezug nehmen. So schreibt Alan Shipman: «When documentary

**Vertreter des Dokumentenmanagements denken allmählich in dieselbe Richtung, obwohl sie auf das Records Management bzw. die Dossierbildung auf «above item level» (noch) keinen (expliziten) Bezug nehmen.**

evidence in any form is challenged in court, then there is a burden of proof on both parties. The challenger will need to disprove, or at least cast significant doubt on the evidence and the submitter will need to demonstrate that it is authentic and that its integrity has not been compromised. Thus, when managing electronic documents in a document management system, proof (typically by the demonstration of good, documented process and technology and by the provision of authenticated audit trail information) of creation, capture and storage may be crucial in resisting a legal challenge». Er sucht die Lösung bei Best Practices und über den Qualitätsregelkreis von «plan, do, check, (re)act (...), resulting in the application of the establishing, implementing, operating, monitoring, exercising, maintaining and improving the effectiveness of the system under consideration. By using this cycle, the management of documents by an organisation in a way that enables the burden of proof to be confidently managed can be incorporated within the overall information management strategy»[15]. Shipman hat recht, ohne saubere statische Dossierbildung und Prozessdokumentation («above item level») wird es jedoch nie gelingen.

Die Kraft der Dossierbildung scheint auch hin und wieder durch. So schreibt der Schweizer Jurist Bernhard Blum bezüglich der Beweislast des Zugangs von E-Mails: «Der Zugang (Empfang) ist nach allgemeinen prozessualen Grundsätzen vom Versender zu beweisen. Bei Schriftstücken erfolgt dies durch zwei Teilbeweise, indem einerseits das Eintreffen bewiesen wird, beispielsweise durch eine Empfangsbestätigung, und andererseits die Verfassung der Erklärung, beispielsweise durch die Vorlage einer Briefkopie (Dossierkopie). Beide Teilbeweise zusammen erbringen den Zugangsbeweis. Bei E-Mails kann häufig eine Antwort-E-Mail des Empfängers, welche die empfangene Nachricht zitiert, diese Funktion übernehmen»[16]. Oder noch klarer: «In der Praxis werden E-Mails meist umgehend beantwortet, wobei das E-Mail-Programm standardmässig die ursprüngliche Nachricht zitiert. Dadurch kann der Zugang des E-Mails durch Vorlage des gesamten Mailverkehrs einfach bewiesen werden»[17]. Es ist anzunehmen, dass durch das Datenmodell von MoReq2 das Dossier als eigenständiges Datenobjekt (nicht lediglich als virtuelles Suchergebnis) auch bei Dokumentenmanagern, Juristen und Wirtschaftsinformatikern Auftrieb erhält[18].

Die «organische Kraft» des Dossiers bezieht sich auf die Geschäfts- und Dokumentenzusammenhänge, auf die einschlägigen Logfiles und die Metadaten, während die getroffenen logischen und technischen Massnahmen zur Verfahrensdokumentation im weiteren Sinne gehören. Dies alles sollte als «Substitut» der dokumentierten und kontrollierten E-Signaturen im EDRMS ausreichen, für den Fall, dass einmal Inhalt, Existenz oder Verfasser eines Dokuments bestritten wird. Oft scheint dies übrigens (noch) nicht der Fall zu sein, jedenfalls bis 2004 war dies so: «In den meisten Fällen wird nicht über die Unterschrift (Originalpapier, Fax, Fotokopie, Ausdruck von Scan, E-Format) gestritten, sondern über den Inhalt des signierten Dokuments (Das hatte ich aber anders verstanden) oder die Form des Zustandekommens einer Bestellung (Ich bin zur Unterschrift gedrängt worden) oder die Umstände

12 Stefan Gross und Nils C. Hallermann, «Germany», in: Jürgen Biffar und Stefan Gross (Hg.), Legal requirements for document management in Europe (Bonn, 2010), S. 23–28 (speziell S. 25–26) (www.voi.de).

13 Herbert F. Maier und Markus Andréewitch, «Austria», in: Jürgen Biffar und Stefan Gross (Hg.), Legal requirements for document management in Europe (Bonn, 2010), S. 3–9 (speziell S. 7–8) (www.voi.de).

14 Bernhard Blum, «Switzerland», in: Jürgen Biffar und Stefan Gross (Hg.), Legal requirements for document management in Europe (Bonn, 2010), S. 50–55 (speziell S. 53–54) (www.voi.de).

15 Alan Shipman, «United Kingdom», in: Jürgen Biffar und Stefan Gross (Hg.), Legal requirements for document management in Europe (Bonn, 2010), S. 56–60 (Zitate auf S. 59) (www.voi.de). Siehe auch Stefan Otto Sorg, Martin Bartonitz und Sascha Windisch, Wegweiser für Manager. Das papierarme Büro. Mit elektronischen Geschäftsprozessen die Wettbewerbsfähigkeit steigern (Berlin, 2009), S. 74, 81 (basierend auf «einer Reihe von Meinungsbildern», wie Ulrich Kampffmeyer und Oliver Berndt).

16 Bernhard Blum, «Switzerland», in: Jürgen Biffar und Stefan Gross (Hg.), Legal requirements for document management in Europe (Bonn, 2010), S. 50–55 (Zitat auf S. 54) (www.voi.de).

17 Bernhard Blum, «Switzerland», in: Jürgen Biffar und Stefan Gross (Hg.), Legal requirements for document management in Europe (Bonn, 2010), S. 50–55 (Zitat auf S. 55) (www.voi.de).

18 Peter Toebak, «Das Dossier, nicht die Klassifikation als Herzstück des Records Management», NFD. Information, Wissenschaft und Praxis, 60 (2009), Nr. 8 (November-Dezember), S. 443–446.

(Ich war nicht mehr nüchtern)»[19]. Saubere Dossierbildung kann gerade in diesen Hinsichten Beweiskraft liefern oder Beweisentlastung besorgen (Verständnisdifferenzen, abweichende Interpretationen, formale Anomalien).

### Lektionen für Archivwesen und Gesetzgeber

Welche Schlussfolgerungen können wir ziehen? Die Zwänge der E-Signatur (wo ein Schriftformerfordernis vorliegt) entsprechen primär dem Rechtsverkehr (Übermittlung) und der Philosophie des «item level». Sie sollten sich bei sauberer Ablage der Dokumente in einem Masterdossier nach dem Prozess- und Geschäftsgang lockern, falls ein EDRMS vorhanden und eingerichtet ist. So weit geht Steffen Schwalm nicht. Er schlägt eine bewusste Auswahl «potenziell beweisrelevanter Dokumente bzw. der entsprechenden Akten und Vorgänge» vor. «Ziel sollte es insofern sein, die Menge der zu signierenden Dokumente soweit möglich zu begrenzen»[20]. Damit nimmt er jedoch die technischen, organisatorischen, finanziellen und juristischen Herausforderungen der Mittel- und Langzeitspeicherung jener Auswahl in Kauf. Es reicht dabei nicht, nur für die statische Archivierung eine Ausnahme zu machen. Die kurze Phase des Rechtsverkehrs und der Datenübermittlung (Buchführung, Dynamik, Dokumentation) schliesst nicht einfach die mittellange bis lange Phase der administrativen Aufbewahrung mit ein (Statik nach Dossierschluss/-abbruch). Zwischen der Phase der Dynamik (kleiner Lebenszyklus) und der Phase der Statik (grosser Lebenszyklus) herrscht ein prinzipieller Unterschied, während die Differenz zwischen der Phase der Aufbewahrungsplanung (semidynamische und/oder semistatische Aufbewahrung) und jener der historischen Archivierung (statische Aufbewahrung) aus Sicht der Datenverwaltung mehrheitlich graduell ist.

Mit Andreas Kellerhals (in anderem Zusammenhang) bin ich einig: «Genuin archivische Aspekte» dürfen nicht ausgeblendet werden, «obwohl gerade eine breitere Perspektive viele Möglichkeiten böte, archivische Überlegungen zu integrieren»[21]. Archivare müssen sich einschalten und Juristen den Unterschied zwischen Buchführung und Aufbewahrung erklären und dabei auf die zu schützende Organik eines Records-Bestands hinweisen. Der Gesetzgeber sollte mehr Gewicht auf die logische Datenqualität eines Records-Bestands als auf komplizierte technische Verfahren legen. Die Archivbildner haben mehr von Ordnung als vom Einsatz komplexer, teurer, nie ausreichender Techniken im Bereich der Datenaufbewahrung und Datenarchivierung. Schwalm stellt die Modalitäten und Herausforderungen in Relation mit der periodischen Neusignierung dar. Für die Phase der Dynamik (Primärkontext) leuchtet diese allenfalls ein, für die semidynamische und semistatische Phase (Sekundärkontext) schon nicht mehr. Wie für die Verwahrung im Verwaltungs- und Wirtschaftsarchiv (statische Phase) reicht es dann, nach Dossierabschluss/-abbruch die Signaturen aufzulösen und die Glaub- und Vertrauenswürdigkeit über Metadatierung, inklusive Logfiling, zu bewirken. Das «ius archivi» reicht bereits nach der Phase der Dokumentation/Dynamik, aber natürlich nur, wenn die Datenqualität und Datenproduktion im Sinne des Dokumenten- und Records Managements vorhanden ist.

Neusignierung bleibt risikobehaftet und kann, wie alle Transfers, Transformationen und Konversionen, zu Beweislücken und Brüchen in der logischen, organisatorischen und physischen Sicherung der Primärdaten und Metadaten führen. Die Gültigkeitsdauer der qualifizierten elektronischen Unterschriften beläuft sich auf drei bis fünf Jahre. Sie kann durch Neu- oder Nachsignieren verlängert bzw. periodisch erneuert werden, solange die Beweiskette («chain of custody») ungebrochen bleibt. Notwendige technische Infrastruktur, Organisation und Rechnerressourcen sind dabei nicht zu vernachlässigen. Hash-Bäume vereinfachen die Problematik nur teilweise: Die Neusignierung kann sich auf komplette Dossiers oder Segmente von Records-Serien ausrichten, zumindest auf jene Dokumente darin, die elektronisch unterzeichnet sind (faktisch schlägt man übrigens Hash-Bäume in Form eines Tagesvorrats vor, was logistisch sinnvoll ist, nicht logisch). Sie tun es nicht endgültig: Die zusätzlichen Datenmengen, die langfristige Abhängigkeit von Zertifikaten Dritter, die Risiken und Aufwände bei Formatkonversionen, die unnötig wachsenden Zwiebelstrukturen der Primär- und Sekundärdaten und generell die technisch anspruchsvollen Anforderungen stehen im Widerspruch zur Philosophie der «low tech»-Aufbewahrung und -Archivierung.

**Der Gesetzgeber sollte mehr Gewicht auf die logische Datenqualität eines Records-Bestands als auf komplizierte technische Verfahren legen.**

### Fazit

Vielleicht übertreibe ich die Komplexität, Kostenintensität und Gefahr der Neusignierung, und wir sind in zehn Jahren weiter, als nun noch möglich scheint. Überschaut andererseits die Politik und Öffentlichkeit schon die mittel- und langfristige Problematik, die droht, sobald nicht einige, sondern einmal alle Bürger und Geschäftspartner mit Chipkarte oder USB-Stick überallhin ihre E-Signaturen streuen werden? Auf jeden Fall bin ich in guter Gesellschaft. MoReq2 lässt in Bezug auf die digitale Signatur faktisch alle Möglichkeiten offen. Der Standard schreibt: «Some laws (in countries) require that a signature be retained com-

19 Rolf Schmoldt, «Elektronische Signatur mit eigenhändiger Unterschrift», in: Oliver Berndt (Hg.), Elektronische Signaturen. Potenziale, Verfahren, Anwendungen und Nutzen (Bonn, 2004), S. 40–54 (Zitat auf S. 51); siehe auch Axel-Michael Wagner, «Rechtswirkungen der elektronischen Signatur», in: Oliver Berndt (Hg.), Elektronische Signaturen. Potenziale, Verfahren, Anwendungen und Nutzen (Bonn, 2004), S. 28–35 (speziell S. 35).

20 Steffen Schwalm, «Elektronisch signierte Dokumente im Zwischen- und Endarchiv», Archivar. Zeitschrift für Archivwesen, 63 (2010), Heft 1 (Februar), S. 27–34 (Zitat auf S. 30).

21 Andreas Kellerhals, Rezension von William Saffady, Managing electronic records (London, 2009), Arbido, (2010), Heft 1 (März), S. 44–45 (Zitat auf S. 45).

plete to have value, while others require only the retention of metadata about a signature»[22]. Für den grossen Lebenszyklus wäre grundsätzlich auf die Beschreibung des angetroffenen Originalzustands zu setzen, inklusive «the fact of successful verification» bei der Erfassung, und auf die Sicherung und Verwaltung der Primär- und Sekundärdaten seitdem. Die Entwicklungen stehen nicht still. Es ist zu erwarten und zu erhoffen, dass die Gesetzgeber und die richterliche Gewalt sich überall vom isolierten «item level» lösen und die Kraft des Dossierkonzepts und des «ius archivi» oder «locus credibilis» sehen werden.

Beglinger sagt mit seinen Kollegen: «Im Zweifelsfall dürfte der Richter (...) den gemäss den Regeln der GeBüv erfassten, systematisch geordneten und auf einem nicht veränderbaren Datenträger gespeicherten Informationen erhöhtes Vertrauen schenken». Dies darf nicht nur technisch interpretiert werden. Weiter halten sie fest: «Eine entsprechende Gerichtspraxis muss sich (...) erst noch etablieren»[23]. Zwei

**Die Gültigkeitsdauer der qualifizierten elektronischen Unterschriften beläuft sich auf drei bis fünf Jahre.**

Herausforderungen der Informationsgesellschaft liessen sich mit einer «organischen» und ganzheitlichen Sichtweise gleichzeitig lösen: die qualitativ und quantitativ noch immer unzureichende Dossierbildung (Aufbewahrung, Archivierung) sowie die Komplexität und Kostenfrage der E-Signatur. Ohne beide zufriedenstellend zu lösen, bleibt es illusorisch, eine Informationsgesellschaft und eine E-Wirtschaft je glaub- und vertrauenswürdig und handhabbar aufbauen zu können.

**Kontakt: toebak@toebak.ch**


## ABSTRACT

***Constitution des dossiers et signature électronique***

**La signature numérique est une option pensable d'un point de vue organisationnel, financier et social, lorsque la différence entre la conduite des affaires (documentation, dynamique, cycle de vie court) et la conservation (statique, cycle de vie long) se marque en vertu de cadre légal autour du besoin ou non de renouveler ou générer périodiquement ce type de signature (clé numérique).**

**La structure organique et le contexte du dossier consolident toutes les qualités nécessaires: l'authenticité (provenance, durée), l'intégrité, la véracité ou la fausseté des contenus. On devrait même être en mesure de se dispenser d'une signature rétroactive pour les documents existants déjà signés. Le fichier maître complet associé à une structure documentaire propre peut englober la valeur probante de chaque élément documentaire signé ou non. Après l'enregistrement et l'archivage sécurisé des documents signés électroniquement, sur lesquels toutes les signatures et vérifications des données sont automatiquement incluses dans les métadonnées (preuve de l'émetteur, certification, date, personne, résultat, confirmation de réception, clé publique), et dans lesquels le contexte du fichier est déterminé, il n'y a nul besoin de signature électronique. La signature électronique est destinée à la communication, la coordination et la coopération; elle n'est pas pensée pour l'archivage. Les archivistes doivent donc intervenir pour expliquer aux juristes la différence fondamentale entre la conduite des affaires et la conservation, et ainsi attirer l'attention sur les composants organiques d'un record. Le législateur devrait mettre davantage l'accent sur la qualité logique des données constitutives d'un record plutôt que de s'apesantir sur la complexité des procédures techniques. Les producteurs d'archives, quant à eux, ont plus à miser sur des questions d'ordonnancement que sur l'utilisation de techniques complexes, coûteuses, toujours insuffisantes dans le domaine du stockage de données et l'archivage des données. Deux défis de la société de l'information sont à résoudre conjointement d'un point de vue «organique» et global: la construction des dossiers tant du point de vue quantitatif que qualitatif est encore insuffisante (stockage, archivage) tout comme la complexité et le coût de la signature électronique. A défaut de résoudre ces deux objets, il est illusoire de penser que l'on pourra construire, une société de l'information et de l'e-économie à la fois crédible et digne de confiance.** ***Traduction: Frédéric Sardet***


22 MoReq2 specification. Model requirements for the management of electronic records. Update and extension (Brüssel, Luxembourg, 2008), S. 142. Siehe: http://www.dlm-network.org und http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy.

23 Jacques Beglinger, Daniel Burgwinkel, Beat Lehmann, Peter K. Neuenschwander und Bruno Wildhaber, Records Management. Leitfaden zur Compliance bei der Aufbewahrung von elektronischen Dokumenten in Wirtschaft und Verwaltung mit Checklisten, Mustern und Vorlagen (Zollikon, 2008²), S. 254, 315.


[a r b i d o]

**Abonnement arbido print:**
**abonnemente@staempfli.com**

# Das Modell des Life Cycles – Überlegungen zur Theorie und praktische Umsetzung in der vorarchivischen Arbeit des thurgauischen Staatsarchivs[1]

Annkristin Schlichte, Leiterin Abt. Bestandsbildung des Staatsarchivs des Kantons Thurgau

**Theoretische Überlegungen zum Records Management und seinen Instrumenten sind nicht ein Selbstzweck, sondern dienen der Vergewisserung des eigenen Standpunkts im beruflichen Alltag. Sie helfen dabei, sich der Problemstellungen in der Praxis bewusster zu werden und gezielt Lösungsansätze zu entwickeln, die der jeweiligen Situation angemessen sind.**

## Die Theorie des Life Cycles im Rahmen des Records Management

Das Konzept des Records Managements stammt ursprünglich aus dem angelsächsischen Raum und wurde besonders in Australien entwickelt. So beruht auch die ISO-Norm 15489 zur Schriftgutverwaltung, die 2001 verabschiedet wurde, auf der australischen Norm «AS 4390 Records Management». Hierin wird Records Management definiert als «field of management responsible for the efficient and systematic control of the creation, receipt, maintenance, use and disposition of records, including processes for capturing and maintaining evidence of and information about business activities and transactions in the form of records»[2]. Die Norm hat zwar eigentlich nur das Ziel, einen Rahmen für die laufende Schriftgutverwaltung in privaten und öffentlichen Organisationen zu schaffen, und berücksichtigt die Aufbewahrung von Schriftgut in Archiven daher nicht[3]. In der angelsächsischen Verwaltungskultur, in der der Begriff des Records Managements geprägt wurde, ist eine Trennung zwischen Registratur und Archiv jedoch nicht üblich, und so bedeutet die Einführung des Begriffs in Ländern, in denen klar zwischen «Registratur» und «Archiv» unterschieden wird, dass gleichzeitig (wieder) eine engere Verbindung zwischen Verwaltung und Archiv etabliert wird. Tatsächlich wird der Begriff «Records Management» in der archivwissenschaftlichen Diskussion in dem Sinne gebraucht, dass Archivare nicht erst dann aktiv werden, wenn ein Aktenbildner seine Altregistraturen zur Aussonderung anbietet, sondern «zugunsten einer ganzheitlichen Überlieferungsbildung [...] bereits in einem möglichst frühen Stadium in den Verwaltungen präsent sein müssen, um die Schriftgutströme entsprechend den archivischen Anforderungen zu kanalisieren»[4].

Der praktischen Umsetzung des Records Managements können verschiedene Modelle zugrunde gelegt werden. So basierte das Records-Management-Programm der National Archives in den USA in den 1940er-Jahren auf dem Konzept des Life Cycles, während die australische Norm «AS 4390 Records Management» auf die Theorie des Records Continuums rekurriert[5]. Obwohl das Modell des Life Cycles eigentlich älter ist als das des Records Continuums, wurde es erst in Abgrenzung zu diesem entwickelt und präzisiert.

## Phasen des Life Cycles

Die Theorie des Life Cycles versteht Schriftgutverwaltung als einen Prozess, der aus verschiedenen, klar voneinander getrennten Phasen besteht. Im Allgemeinen werden dabei zwei Hauptphasen unterschieden: die «current phase» und die «archival phase»[6] (Grafik 1).

Innerhalb dieser beiden Hauptphasen können wiederum verschiedene Stufen ausgemacht werden. In die «current phase» fallen die Erstellung bzw. der Empfang des Schriftguts, seine Klassifikation nach einem logischen System in der laufenden Registratur, seine Bearbeitung, Benutzung und Er-

1 Der folgende Beitrag ist entstanden aus einem Vortrag, der anlässlich des «Archivzyklus Schweiz» im September 2008 in Liestal gehalten wurde. Die Veranstaltung war aufgebaut als ein Vergleich der vorarchivischen Arbeit in den Kantonen Thurgau und Basel-Landschaft sowie deren theoretischen Grundlagen, Life Cycle respektive Records Continuum. Der dort gehaltene Vortrag wurde für die Publikation überarbeitet und gekürzt, in seinem grundsätzlichen Aufbau aber nicht verändert.

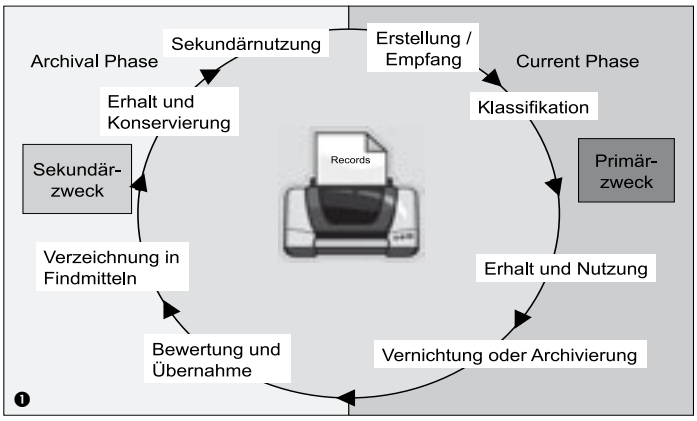
2 ISO 15489, 3.16. Deutschen Fassung ISO/DIN 15489-1, 3.16.

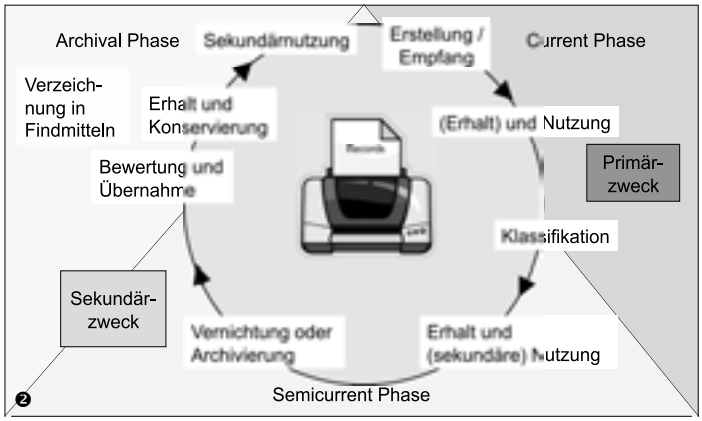
3 Vgl. Nils Brübach, Internationale Normen für die Verwaltung von Unterlagen aus digitalen Systemen: Die ISO 15489 «Archives and Records Management» und das MoReq-Projekt der Europäischen Union, in: Auf der Suche nach archivischen Lösungsstrategien im digitalen Zeitalter. Beiträge zur 4. Jahrestagung des Arbeitskreises «Archivierung aus digitalen Systemen» im Stadtarchiv Mannheim 10.–11.4.2000, hg. von Ulrich Nieß, Mannheim 2001, S. 106.

4 Hans-Jürgen Höötmann, Schriftgutverwaltung, in: Norbert Reimann (Hg.), Praktische Archivkunde. Ein Leitfaden für Fachangestellte für Medien- und Infromationsdienst, Fachrichtung Archiv, Münster ² 2008, S. 51.

5 Vgl. Jay Atherton, From Life Cycle to Continuum: Some Thoughts on the Records Management – Archives Relationship, in: Archivaria 21 (1985/86), S. 44–46; Sue Mc Kemmish, Yesterday, Today and Tomorrow: A Continuum of Responsibility, in: Proceedings of the Records Management Association of Australia 14th National Convention, 15–17 September 1997, RMAA, Perth 1997 (http://www.sims.monash.edu.au/research/rcrg/publications/recordscontinuum/smckp2.html; Zugriff vom 28.07.2008), S. 6 u. 15.

6 Vgl. Danielle Wickham, What's new? Functional Analysis in Life Cycle and Continuum Environments, in: Archives and Manuscripts 26 (1999), Nr. 1, S. 115; Atherton, From Life Cycle to Continuum, cit., S. 44.




haltung sowie schliesslich, als letzter Schritt, die Vernichtung oder Archivierung. Mit der Übernahme ins Archiv beginnt die zweite Hauptphase, die «archival phase». Weitere Prozesse in dieser Phase sind die Verzeichnung des Schriftguts in Findmitteln und Datenbanken, seine Erhaltung und Konservierung sowie die sekundäre Benutzung durch die Verwaltung oder zu Forschungszwecken. Kennzeichnend für die Theorie des Life Cycles ist die klare Trennung zwischen dem Primär- und dem Sekundärzweck von Schriftgut oder, anders gesagt, die Umwidmung von Verwaltungsschriftgut zu Archivgut bei der Übergabe an das Archiv. Dabei wird unter dem Primärzweck die Nutzung der Unterlagen durch die produzierende Dienststelle selbst im Rahmen der Erledigung des Geschäfts, für den ein Dossier angelegt wurde, verstanden, während der Sekundärzweck die Nutzung nach der Ablieferung an das Archiv sowohl durch die Dienststelle selbst als auch durch Dritte umfasst. Eine solche Sekundärnutzung kann aus rechtlichen Gründen erfolgen, wenn ein abgeschlossener Sachverhalt nachgewiesen oder überprüft werden muss, oder zu Forschungszwecken.

**Der praktischen Umsetzung des Records Managements können verschiedene Modelle zugrunde gelegt werden.**

Eine andere Möglichkeit ist die Definition der verschiedenen Phasen des Lebenszyklus von Schriftgut in Abhängigkeit von ihrem jeweiligen Aufbewahrungsort (Grafik 2). Unterschieden werden dann drei Phasen: die Aufbewahrung des Schriftguts im Büro des Sachbearbeiters (oder, alternativ, in einer zentralen Registratur der Dienststelle), in der Altregistratur oder dem Amtsarchiv der Dienststelle und schliesslich im zuständigen Endarchiv[7]. Dabei können die beiden ersten Phasen der «current phase» zugeordnet werden, die letzte Phase der «archival phase», auch wenn die verschiedenen Phasen der beiden Modelle nicht vollkommen deckungsgleich sind: Da nur abgeschlossene Dossiers in die Altregistratur gelangen, ist eine Weiterbearbeitung von Dossiers aus der Altregistratur in der Regel ausgeschlossen (Die Tatsache, dass ein Geschäft bzw. Dossier wiedereröffnet und aus der Altregistratur zurück ins Büro des Sachbearbeiters genommen wird, ist als Ausnahmefall anzusehen). Das bedeutet, dass der Wechsel von der Primär- zur Sekundärnutzung schon mit dem Wechsel vom Aufbewahrungsort «Büro» zum Aufbewahrungsort «Altregistratur» stattfindet (wobei der Begriff der Primärnutzung oder des Primärwerts hier, in Anlehnung an Th. R. Schellenberg und – ihm folgend – A. Menne-Haritz, eng definiert ist, nämlich als Wert der Records für die Behörden selbst zur Aufgabenerledigung)[8]. Die zweite Phase der Aufbewahrung in der Altregistratur kann daher als «semicurrent phase» bezeichnet werden, in der nur noch bestimmte Prozesse der «current phase» ablaufen, gleichzeitig aber schon eine Sekundärnutzung des Schriftguts erfolgt.

**Unterschieden werden dann drei Phasen: die Aufbewahrung des Schriftguts im Büro des Sachbearbeiters (oder, alternativ, in einer zentralen Registratur der Dienststelle), in der Altregistratur oder dem Amtsarchiv der Dienststelle und schliesslich im zuständigen Endarchiv.**

Ausschlaggebend ist aber auch in diesem Modell des Life Cycles, zu welchem Zeitpunkt die Umwidmung von Verwaltungs- in Archivschriftgut erfolgt und die Datenhoheit von der produzierenden Dienststelle zum Archiv wechselt. Dies ist erst mit dem Übergang ans Endarchiv der Fall. Da im Life-Cycle-Konzept klar zwischen Primär- und Sekundärnutzung bzw. zwischen Verwaltungs- und Archivschriftgut unterschieden wird, können auf seiner Grundlage (datenschutz-)rechtliche Vorgaben genau umgesetzt werden. Das gilt vor allem immer dann, wenn die Archivierung von Unterlagen nur aufgrund eines Archivierungsvorbehalts im den jeweiligen Sachbereich betreffenden Gesetz möglich ist, an-

7 Vgl. Wickham, What's new?, cit., S. 115.

8 Vgl. Angelika Menne-Haritz, Schlüsselbegriffe der Archivterminologie. Lehrmaterialien für das Fach Archivwissenschaften (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg 20), Marburg 1992, S. 52 u. 54. Peter M. Toebak, Records Management. Ein Handbuch, Baden 2007, S. 64, definiert den Begriff des Primärwerts weiter und versteht darunter nicht nur den Wert der Records für die Behörde selbst während der Aufgabenerledigung, sondern fasst darunter sämtliche «administrativ-operative[n], juristische[n], finanzielle[n], organisatorische[n], technische[n], allenfalls auch wissenschaftliche[n] Aspekte eines Daten- und Unterlagen-Records».

dernfalls aufgrund datenschutzrechtlicher Vorgaben die Pflicht zur Vernichtung von Daten durch die Dienststelle bestünde. Solche Unterlagen unterliegen, sobald sie einmal archiviert sind, für die Benutzung durch die abgebenden Dienststellen – genauso wie für andere Benutzer – zwingend den archivischen Schutzfristen.

### Die australische und kanadische Interpretation des Life Cycles

Vor allem in Australien wird das Konzept des Life Cycles, ausgehend von einer klaren Trennung der Berufe des Archivars und des Records Managers, in dem Sinne interpretiert, dass der Archivar erst in der zweiten der beiden Hauptphasen (bzw. in der letzten der drei Phasen), in der «archival phase», aktiv werde, wohingegen Aufgaben der Schriftgutverwaltung im Rahmen der «current phase» vom Records Manager wahrgenommen würden[9]. Nach der australischen Interpretation des Life-Cycle-Modells werden einzelne Arbeitsschritte im Rahmen der Schriftgutverwaltung in einer vorher festgelegten Abfolge von einer bestimmten Berufsgruppe – dem Archivar oder dem Records Manager – ausgeführt, während nach der Theorie des Records Continuums die einzelnen Prozesse zu jedem beliebigen Zeitpunkt in der Existenz des Schriftguts stattfinden könnten[10].

Eine Unterscheidung verschiedener Phasen im Lebenszyklus des Schriftguts bedeutet aber nicht zwingend, dass der Archivar erst bei der Aussonderung und Kassation sowie der dauerhaften Aufbewahrung im Archiv tätig wird, vielmehr kann er in seiner Arbeit alle Phasen des Lebenszyklus berücksichtigen und begleiten[11]. Auch die strikte Trennung zwischen den Berufsfeldern des Archivars und des Records Managers erscheint überholt[12].

### Praktische Umsetzung in der vorarchivischen Arbeit im Kanton Thurgau

Die vorarchivische Arbeit des thurgauischen Staatsarchivs legt zwar das Modell des Lebenszyklus zugrunde, weicht aber gleichzeitig in einigen wichtigen Punkten von ihm bzw. der engen Interpretation des Konzepts, wie sie oben dargestellt wurde, ab. Wichtig zum Verständnis der Konzeption der vorarchivischen Arbeit im Kanton Thurgau ist nicht nur die spezifische Ausgangslage des Archivs zu Beginn der 1990er-Jahre, als mit dem Aufbau der vorarchivischen Beratung begonnen wurde und die gekennzeichnet war durch Ablieferungsrückstände vieler kantonaler Dienststellen sowie räumlich ungenügende (Magazin-)Verhältnisse, sondern vor allem auch die gewachsene Archivtektonik: Erst der Staatsarchivar Bruno Meyer nahm seit 1937 die Aufgabe in Angriff, einen allgemeinen, einheitlichen Archivplan zu entwerfen[13]. Bei seiner Neuordnung führte Meyer ein Signaturensystem nach Dezimalklassifikation ein, das allerdings nur begrenzt erweiterungsfähig ist. Gleichzeitig wurde zwar damit begonnen, das Pertinenz- durch das Provenienzprinzip abzulösen. Die innere Ordnung insbesondere der Hauptabteilung 4 «Departemente» weist jedoch stark pertinente Züge auf. Ausgehend von diesen beiden Voraussetzungen ist geplant, in der Bestandesbildung des thurgauischen Staatsarchivs die Hauptabteilung 4 (und später auch die Hauptabteilungen 2, 3, 5 und 6) sukzessive durch die Hauptabteilung 9, das Akzessionsarchiv (und – für zukünftige elektronische Unterlagen – die Hauptabteilung 10), abzulösen[14]. Für die in den Dienststellen noch vorhandenen und entstehenden physischen Unterlagen ist das Ziel der vorarchivischen Beratung daher die Bildung und Übernahme von geschlossenen Beständen über mehrere Jahre hinweg (sogenannte Akzessionen), die im Endarchiv fortlaufend und lückenlos magaziniert werden sollen.

**Auch die strikte Trennung zwischen den Berufsfeldern des Archivars und des Records Manager erscheint überholt.**

Um dieses Ziel zu erreichen, muss das Dokumentenmanagement in den Dienststellen selbst professionalisiert werden. Eine wichtige Voraussetzung dafür ist der Einsatz von Registraturplänen, die im Zusammenhang mit der Einführung des Records-Management-Systems Fabasoft in der kantonalen Verwaltung des Thurgaus im Jahre 2006 flächendeckend erarbeitet wurden. Hier durchbricht das thurgauische Staatsarchiv an einem entscheidenden Punkt ein eng interpretiertes Modell des Life Cycles, nach dem der Archivar erst bei der Aussonderung und Übernahme des Schriftguts aktiv wird: Die vorarchivische Beratung wirkt bei der Erstellung und bei der ständigen Aktualisierung von Registraturplänen gezielt in die erste Phase des Lebenszyklus hinein.

Auf der Grundlage der Registraturpläne, die im Records-Management-System Fabasoft hinterlegt sind, werden in den einzelnen Dienststellen sämtliche Unterlagen erstellt und abgelegt. In Übereinstimmung mit dem Life-Cycle-Konzept verbleiben die Unterlagen so lange im Büro des jeweiligen Sachbearbeiters (und im Records-Management-System Fabasoft bzw. in den Fachapplikationen), bis der Vorgang bzw. das Geschäft abgeschlossen ist oder bis auf die in einem Dossier

9 So Atherton, From Life Cycle to Continuum, cit., S. 44–47.

10 Vgl. Wickham, What's new?, cit., S. 115f., Atherton, From Life Cycle to Continuum, cit., S. 47.

11 Vgl. etwa auch Angelika Menne-Haritz, Digitaler Lesesaal, virtuelle Magazine und Online-Findbücher: Auswirkungen der Digitalisierung auf die archivischen Fachaufgaben; http://www.staff.uni-marburg.de/~mennehar/webtexte/pdf/digilesesaal.pdf; Zugriff vom 18.11.2008 (auch in: Hartmut Weber und Gerald Maier [Hrsg.], Digitale Archive und Bibliotheken. Neue Zugangsmöglichkeiten und Nutzungsqualitäten, Stuttgart 2000, S.25–34), S. 12: «Das Konzept des Continuum richtet sich ebenso wie das Life-Cycle-Konzept ausdrücklich gegen die Unterscheidung eines Verwaltungszwecks vom Archivierungszweck und sieht das Records Mangamement als archivische Aufgabe an.»; ferner Toebak, Records Management, cit., S. 92.

12 Vgl. dazu Toebak, Records Management, cit., S. 94.

13 Vgl. Bruno Meyer, Geschichte des thurgauischen Staatsarchives, in: Festgabe für Regierungsrat Anton Schmid zu seinem 25. Amtsjahre als Mitglied der thurgauischen Kantonsregierung, Frauenfeld 1942, S. 185f.

14 Vgl. Staatsarchiv des Kantons Thurgau, Beständeübersicht, bearb. von André Salathé, Frauenfeld 2005, S. 8.

enthaltenen Informationen in der täglichen Arbeit nicht mehr dauernd zurückgegriffen werden muss. Allerdings müssen die in den Ämtern produzierten Dokumente zum Teil auch noch einige Jahre über das Abschlussdatum hinaus der Verwaltung relativ häufig zur Verfügung stehen, etwa bei der Erteilung von Auskünften oder bei der Recherche nach Präzedenz- und Parallelfällen zur Wahrung eines einheitlichen Rechts- und Aufgabenvollzugs. Andere Unterlagen müssen dagegen nur während eines bestimmten, gesetzlich festgelegten Zeitraums aufbewahrt werden, sind jedoch nicht archivwürdig. Aus diesen beiden Gründen setzt das Staatsarchiv des Kantons Thurgau für die physische Ablage des Schriftguts auf die Einrichtung von sogenannten Amtsarchiven (= Altregistraturen) in den Dienststellen, in denen abgeschlossene Dossiers bis zum Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist bzw. bis zur Ablieferung an das Staatsarchiv aufbewahrt werden[15]. Diese Stufe entspricht der «semicurrent phase» des Lebenszyklus der Dokumente. Die Amtsarchive werden auf Grundlage der Registraturpläne eingerichtet, d.h. sie sind wiederum genau gleich organisiert und strukturiert wie die «Amtsablage» im Records-Management-System Fabasoft. Durch die Einrichtung von Amtsarchiven soll erreicht werden, dass die Dienststellen alle Unterlagen, deren Aufbewahrungsfrist noch nicht abgelaufen ist und auf die noch relativ häufig zurückgegriffen werden muss, selber verwahren – Wartezeiten bei Rückgriffen auf Unterlagen können dadurch vermieden werden. Gleichzeitig entfällt der Transport von späterem Kassationsgut ins Archiv, weil das Schriftgut nach Ablauf der gesetzlich bestimmten Aufbewahrungsfristen direkt in der Dienststelle kassiert werden kann. Die Archivierung, d.h. die dauernde Aufbewahrung im Staatsarchiv, stellt schliesslich die dritte (und letzte) Stufe im Lebenszyklus der Unterlagen dar.

Mithilfe der Registraturpläne wird der gesamte Lebenszyklus der Unterlagen gesteuert: Sie sind nicht nur das wichtigste Hilfsmittel für die Ordnung der produzierten Unterlagen in allen Phasen ihres Lebenszyklus. In einer mit «Aufbewahrung in der Dienststelle» bezeichneten Rubrik ist gleichzeitig festgelegt, während welchen Zeitraums die Unterlagen im Amtsarchiv, also in der «semicurrent phase» des Lebenszyklus, verbleiben. Ausserdem ist im Registraturplan für jede Dossierreihe bestimmt, wie mit den Unterlagen nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist umgegangen werden soll. Damit wird der Übergang in die dritte Phase, die «archival phase», gesteuert. Mit einer solchen prospektiven Bewertung der gesamten Schriftgutproduktion einer Dienststelle noch vor seiner Entstehung durchbricht das thurgauische Staatsarchiv in einem weiteren wichtigen Punkt die enge Interpretation des Lebenszyklusmodells.

**Die Archivierung, d.h. die dauernde Aufbewahrung im Staatsarchiv, stellt schliesslich die dritte (und letzte) Stufe im Lebenszyklus der Unterlagen dar.**

Die Bewertung wird vom Staatsarchiv unter Einbezug der jeweiligen Dienststelle erarbeitet und im Registraturplan hinterlegt. Dies ermöglicht, dass nicht dauernd aufbewahrungswürdige Unterlagen in den Dienststellen selbst laufend kassiert werden können, sobald die (gesetzlich festgelegte) Aufbewahrungsfrist abgelaufen ist, und dient damit einem effizienten Einsatz von Ressourcen. Die prospektive Bewertung bedeutet jedoch keinen vollständigen Verzicht auf Autopsie der Unterlagen: Einerseits können bei der Bestandsbearbeitung noch Feinkassationen vorgenommen werden, andererseits kann (und muss) die in den Registraturplänen festgelegte Bewertung sowohl im Kontakt mit der produzierenden Dienststelle als auch durch die Inaugenscheinnahme von Unterlagen im Amtsarchiv periodisch überprüft und aktualisiert werden. Eine Nachbewertung bzw. Nachkassation im Zwischenarchiv (oder gar an erschlossenen Beständen) wird aus Gründen der Wirtschaftlichkeit jedoch nicht durchgeführt; der Archivar muss sich von allem Anfang an um die Stringenz seines Bewertungsurteils bemühen.

Konsequent wird das Modell des Lebenszyklus im Staatsarchiv des Kan-


## ABSTRACT

***Le modèle des life cycles***

**La théorie de la gestion du cycle de vie des dossiers se conçoit comme un processus composé de plusieurs phases. A côté de la distinction classique qui envisage deux étapes principales, «phase courante» et «phase d'archivage», il existe un modèle alternatif qui effectue la délimitation des différentes phases en fonction du lieu de conservation des dossiers (bureau, «Altregistratur»/archive officielle, archives définitives).**

**Avec le développement du concept du continuum records, l'idée d'une séparation nette des phases du cycle de vie a été critiquée car certaines étapes de la gestion documentaire seraient réalisées selon une séquence prédéterminée, par l'archiviste ou le records manager. Le travail de préarchivage mené aux Archives d'Etat du Canton de Thurgovie s'inscrit dans le modèle sous-jacent du cycle de vie, mais s'écarte de son interprétation étroite, en ce que la notion d'archive n'apparaît pas seulement à la fin du cycle de vie des documents. Avec l'introduction du logiciel de gestion du records management Fabasoft au sein de l'Administration cantonale, en 2006, les Archives cantonales ont élaboré des plans de classement, qu'elles tiennent régulièrement à jour. Les plans de classement constituent les principaux outils de régulation de la production documentaire dans toutes les phases du cycle de vie. En outre y figure le destin final des documents: transfert aux Archives d'Etat ou élimination. Lors de la consultation, le modèle du cycle de vie reste bien mis en œuvre: avec le transfert physique des dossiers aux Archives cantonales, le droit de disposer des données est transféré du service aux Archives.**

***Traduction: Frédéric Sardet***


15 In der vollelektronischen Schriftgutverwaltung finden die Amtsarchive ihre Entsprechung in einem «Compliance-Archiv» bzw. einer elektronischen Altregistratur.

tons Thurgau im Zusammenhang mit der Benutzung durchgesetzt: Mit der Abgabe des Schriftguts an das Archiv geht die Datenhoheit von der jeweiligen Dienststelle auf das Staatsarchiv über, d.h. das Staatsarchiv übernimmt von diesem Zeitpunkt an alle Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit dem Datenmanagement (und dem Datenschutz).

**Zusammenfassung**
Das Konzept der vorarchivischen Beratung des Staatsarchivs des Kantons Thurgau setzt zwar das Modell des Lebenszyklus in seinen grundlegenden Zügen um, weicht aber von der austra-

**Konsequent wird das Modell des Lebenszyklus im Staatsarchiv des Kantons Thurgau im Zusammenhang mit der Benutzung durchgesetzt.**

lischen Lesart des Modells an den Stellen ab, an denen praktische und betriebswirtschaftliche Überlegungen es erfordern: Bei der Erarbeitung und Pflege der Registraturpläne im Records-Management-System Fabasoft, bei der prospektiven Bewertung und der Beratung der Verwaltung in allen Fragen des Unterlagenmanagements wirken die vorarchivischen Berater gezielt in die «aktive» und die «semikurrente» Phase des Lebenszyklus der Unterlagen ein und übernehmen damit Aufgaben des Records Managers.

**Kontakt: annkristin.schlichte@tg.ch**

# Records Continuum – der australische Gegenentwurf zum Life-Cycle-Modell

## (K)eine (un)mögliche Lesart für ein Schweizer Staatsarchiv?

Regula Nebiker Toebak, Staatsarchivarin, Staatsarchiv BL

**In den letzten Jahrzehnten wurde die Archivierung richtigerweise zunehmend in den Kontext des Lebenszyklus von Dokumenten gesetzt. Dies kann als logische Konsequenz des früheren Quantensprungs vom Pertinenz- zum Provenienzprinzip verstanden werden. Der Entstehungskontext von Archivalien wurde zum Dreh- und Angelpunkt der archivischen Erschliessung und Bewertung. Die Massenproblematik, die technologischen Neuerungen und letztlich die Problematik der digitalen Archivierung zwangen zu radikalen Änderungen der Perspektiven in den Archiven.**

**Einleitung**
In der Fachdiskussion wird dabei noch immer das europäisch-amerikanische «Life-Cycle-Konzept» dem australischen «Records-Continuum-Konzept» gegenübergestellt – ein Unterschied, der meines Erachtens relativiert werden könnte und möglicherweise von der Praxis längst überholt worden ist.

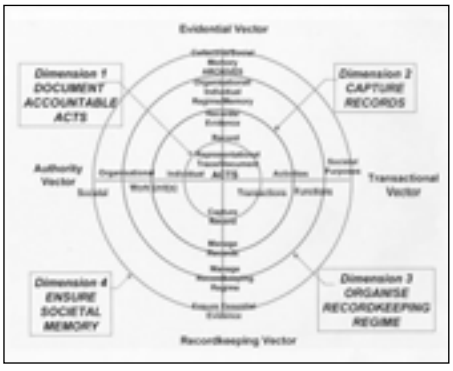
In diesem Diskurs charakterisieren sich die europäischen Life-Cycle-Konzepte durch die für sie typischen «rites de passage» bei der physischen Aufbewahrung. Die Zuständigkeiten sind fest mit den «Zuständen» verknüpft. Die Unterlagen durchlaufen verschiedene Stadien, der Übergang von einem Stadium ist dabei klar erkennbar (analog zu Metamorphosen in der Biologie). Daraus ergeben sich die bekannten Einteilungen in Vorarchiv – Zwischenarchiv – Langzeitarchiv. Unterlagen sind entweder dynamisch, semiaktiv oder inaktiv. In Europa übergibt der Registrator, oder Records Manager, die inaktiven Unterlagen dem Archiv. Mit dieser Handänderung werden die Verwaltungsunterlagen oder Records zu Archivalien. In der australischen Fachwelt mokierte man sich auch schon über diese Stufung der archivischen Zustände, indem man von einer «Transsubstantiation» von Records in einen höheren heiligen Zustand als Archivalien sprach. Die europäische Archivgesetzgebung untermauert diese Übergänge dadurch, dass mit der Übernahme der Unterlagen durch das Archiv in der Regel auch die Datenhoheit ans Archiv übergeht. Nach strikter Life-Cycle-Terminologie gelangen nur «tote» Unterlagen ins Archiv. Der Begriff Endarchiv, den man nicht selten in der deutschen Archivliteratur liest, lässt ein bisschen an letzte Ruhestätten denken. Verstärkt wird dieser morbide Beigeschmack zusätzlich, wenn für die archivische Bearbeitung Begriffe aus der Medizin ausgelehnt werden. So liest man von «Autopsien» oder von «Sektionen» etc. Eine

**Nach strikter Life-Cycle-Terminologie gelangen nur «tote» Unterlagen ins Archiv.**

archivische Bearbeitung wird so zur musealen Präparation von toten Gegenständen. Dabei tun wir in unseren Archiven doch so viel, um den Beigeschmack von Staub und Moder loszuwerden!

Unsere australischen Kollegen näherten sich der Sache in den 90er-Jah-

ren mit wenig Respekt vor gewachsenen Traditionen und der Heiligkeit von Archivmauern. Sie entwarfen das Modell des Records Continuums und hoben die Unterscheidung zwischen «records» und «archives» auf. Sie gingen noch weiter und argumentierten, dass Records Manager und Archivare im Prinzip dasselbe tun. Als logische Konsequenz davon sprachen sie auch von «shared custody», einem Begriff, den sie dem modernen Scheidungsrecht entliehen. Schon die begriffliche Orientierung am elterlichen Sorgerecht lässt ein fundamental anderes Verhältnis zum Gegenstand erahnen. Zentral in ihrem Ansatz ist die radikale Prozessorientierung. Es geht um Archivierung, nicht um Archive, und es geht um einen kontinuierlichen Prozess ohne Brüche oder abrupte Übergänge. Record keeping – bei uns Registratur – wird so mit Archivieren gleichgesetzt. Sinn und Zweck jeder Aufbewahrung von Unterlagen, unabhängig von der Zeitdauer dieser Aufbewahrung, ist immer ein «multiple use over time»[1]. Die Archivierung muss mehreren Anforderungen gleichzeitig gerecht werden. Besser als von Anforderungen an die Archivierung kann daher von Dimensionen gesprochen werden (Create/Capture/Organise/Pluralise). Aus dieser Überlegung entstand das Diagramm von Frank Upward, welches als Kern des Continuum-Konzepts verstanden werden kann[2].




Upward schreibt: «Records are both: current and historical from the moment of their creation.» Insbesondere die elektronische Archivierung habe gezeigt: «Archival methods must be applied throughout the life of the record. No new problem arises as records age.» Es braucht ein Records-Management-Programm/-System, um Records zu verwalten, unabhängig davon, wie lange sie aufbewahrt werden. Es ist kein Zufall, dass die Dimensionen von Upward auch vom modernen Records Management aufgegriffen und weiterentwickelt wurden[3]. Records bleiben auch immer dynamisch, tot sind sie erst, wenn sie vernichtet oder unbrauchbar geworden sind.

**Es geht um Archivierung, nicht um Archive, und es geht um einen kontinuierlichen Prozess ohne Brüche oder abrupte Übergänge.**

### Records Continuum im Kanton Basel-Landschaft?

Im Kanton Basel-Landschaft hat die Nähe des Staatsarchivs zur Verwaltung eine lange Tradition. Korrekter wäre es vielleicht zu sagen: Im Kanton Basel-Landschaft hat sich nie eine explizite Archivtradition herausgebildet. Das Staatsarchiv hatte seit der Kantonsgründung eher die Rolle einer Zentralregistratur der Kantonsverwaltung übernommen. Die Pertinenzbestände aus den Jahren 1832 bis in die 1950er-Jahre tragen durchgehend diesen Charakter. Die Überlieferungsbildung war geprägt von Raum- und Ressourcenknappheit. Bestimmend – und damit auch bestandsbildend – waren Improvisation, Zufall und eine gute Portion Amateurismus.

Die Professionalisierung des Archivwesens begann erst 1960 mit der Anstellung eines promovierten Historikers als Staatsarchivar. Ebenfalls 1960 wurde das erste, von Beginn weg zu kleine, Archivgebäude gebaut. Logischerweise entstanden durch diese Zustände strukturelle Rückstände auf allen Ebenen, die erst in den letzten beiden Jahrzehnten abgebaut werden konnten. Ab 1987 wurden kontinuierlich neue Grundlagen und Voraussetzungen für eine prospektiv ausgerichtete, systematische und gesteuerte Archivierung geschaffen. Das Archiv begann mit der Beratung der Dienststellen bei der Aktenführung. Der Zweimannbetrieb erhielt allmählich mehr wissenschaftlich ausgebildetes Personal. Schon früh wurde eine Archivdatenbank aufgebaut. Dadurch ergaben sich neue Möglichkeiten für die Aufarbeitung der Erschliessungs- und Überlieferungsrückstände.

Seit 2006 hat der Kanton Basel-Landschaft ein Archivierungsgesetz[4]. Dieses Gesetz ist, wie auch das Bundesgesetz über die Archivierung, kein «Gesetz über das Staatsarchiv», sondern regelt den gesamten Prozess der Archivierung. Archivierung wird explizit als integrierte Staatsaufgabe verstanden, in die verschiedene Stakeholder eingebunden sind. Das Staatsarchiv erfüllt dabei die Rolle einer Fachstelle mit bestimmten Kontrollkompetenzen in der Prozesssteuerung. Archivierung findet so gesehen keineswegs nur in den Gemäuern des Staatsarchivs statt, sondern im ganzen Archivsprengel. Die Verantwortung für die Unterlagen wird von den Dienststellen und dem Staatsarchiv gemeinsam getragen. Sie beginnt bei der Entstehung der Unterlagen und dauert faktisch bis zu deren Vernichtung.

**Archivierung wird explizit als integrierte Staatsaufgabe verstanden, in die verschiedene Stakeholder eingebunden sind.**

Ein grosszügiger Erweiterungsbau bietet schliesslich seit 2007 zweckmässig eingerichtete Räume für effiziente archivische Arbeit und ausreichend Magazinraum. Die laufende «Siche-

1 Eine sehr lesenswerte Darstellung des Records-Continuum-Konzeptes ist der Artikel von Sue Mc. Kemmish: Placing Records Continuum Theory an Practice. In: Archival Science, Vol 1. No. 4, 2001. Daraus sind auch die englischen Zitate entnommen. Diverse weiterführende Literatur unter: http://www.infotech.monash.edu.au/research/groups/rcrg/.

2 Frank Upward: Structuring the Records Continuum – Part One: Postcustodial principles and properties. http://www.infotech.monash.edu.au/research/groups/rcrg/publications/recordscontinuum-fupp1.html.

3 Vgl. Peter Toebak: Records Management. Ein Handbuch. Baden 2007.

4 Gesetz über die Archivierung (Archivierungsgesetz) vom 11. Mai 2006.

rungsoffensive» hat zum Ziel, bis 2010 alle Unterlagen der Verwaltung, die vor 2000 entstanden sind und aus irgendeinem Grund noch aufbewahrt werden müssen, im Staatsarchiv zentral aufzubewahren. Eine Unterscheidung in Zwischenarchiv und Endarchiv wird nicht mehr gemacht. Es wird davon ausgegangen, dass viele Bestände nach einiger Zeit noch verdichtet werden können und nur zeitlich befristet aufbewahrt werden. Die Dienststellen haben jederzeit Zugriff auf die von ihnen abgelieferten Unterlagen. Das Staatsarchiv leistet diesen Zugriff meist schneller, als dies in den Dienststellen selbst der Fall war. In bestimmten, klar definierten Fällen übernimmt das Staatsarchiv für die abliefernde Stelle auch weiterführende Aufgaben, wie zum Beispiel Beglaubigungen von Zeugnissen oder von Gerichtsurteilen.

**Leitlinien der Archivierung im Kanton Basel-Landschaft in Stichworten**

- Archivieren ist eine integrierte öffentliche Aufgabe: Das Staatsarchiv ist die zuständige Fachstelle und steuert den Prozess. Das Know-how und die Infrastruktur des Staatsarchivs stehen der gesamten Verwaltung zur Verfügung und sollen von dieser genutzt werden. Archivierung bezieht sich auf die Aufbewahrung staatlicher Unterlagen vom Zeitpunkt ihrer Entstehung bis zur Vernichtung. Dieser Prozess dient in erster Linie der Nachvollziehbarkeit und Compliance der kantonalen Verwaltung. Zentrales Element ist die Erhaltung der Beweiskraft der Unterlagen. Die digitale Archivierung ist eingebunden in die kantonale Informatikstrategie. Das Staatsarchiv ist in der Projektleitung des kantonalen Information-Life-Cycle-Management-Projekts (ILM) vertreten.
- Kontinuität/Custody: Die Datenhoheit liegt grundsätzlich beim Staat, nicht bei den einzelnen Dienststellen. Die Verantwortung verschiebt sich im Verlauf der Zeit fliessend von der Dienststelle zum Staatsarchiv. Dies bedingt eine konsequente und enge Zusammenarbeit/Absprache mit den Dienststellen (sie sollen «ihre» Unterlagen nach der Ablieferung nicht vergessen). Staatliche Unterlagen verändern ihren Status nicht, wenn sie im Staatsarchiv sind (Datenschutz und Revisionssicherheit bleiben erhalten). Bei der Akteneinsicht gilt eine konsequente «shared custody»: Während der Schutzfristen (bei Personendaten bis zu 100 Jahren) entscheiden die abliefernde Stelle und das Staatsarchiv gemeinsam. Die Sichtweise der abliefernden Stelle überwiegt. Das daraus resultierende Vieraugenprinzip wirkt qualitätssichernd.
- Enge Zusammenarbeit mit den Dienststellen: Die Archive der Dienststellen sollen aus Gründen der Platzbewirtschaftung, Professionalisierung und Risikominimierung auf ein Minimum reduziert werden. Nichts soll grundlos und ungeordnet aufbewahrt werden. Mit den Dienststellen werden verbindliche Archivierungsvereinbarungen abgeschlossen, die eine prospektive Bewertung enthalten. Bewertung findet in verschiedenen Etappen statt; spätere Kassationen erfolgen laufend, sobald kein Aufbewahrungsgrund mehr vorliegt. Durch die laufend kontrollierte und systematische Aussonderung von nicht relevanten Unterlagen während des Archivierungsprozesses wird das Archiv zum «locus credibilis», die archivierte Version ist rechtsgültig.
- Vorverlagerung von archivischen Arbeitsschritten: Die archivische Aufbereitung (kassieren, ordnen, verpacken, Transport) erfolgt zu grossen Teilen in den Dienststellen. Die Metadaten aus der Verwaltung werden digital übernommen, in die Archivdatenbank importiert und für die Erschliessung verwendet. Dadurch minimiert sich der Aufwand bei der Übernahme ins Archiv, es entstehen keine Bearbeitungsrückstände, und die Bestände bleiben jederzeit benutzbar. Records Management hat eine zentrale Bedeutung für die Optimierung des Archivierungsprozesses. Hier besteht jedoch der grösste Nachholbedarf. Mängel auf diesem Gebiet sind für die Compliance und die archivische Überlieferung irreversibel und können nicht wieder gutgemacht werden.
- Übernahme von Unterlagen: Der Ort der physischen Aufbewahrung und der Zeitpunkt der Ablieferung an das Staatsarchiv sind nicht relevant. Bei Bedarf übernimmt das Staatsarchiv bereits heute sehr junge Akten und erhält sie für die Dienststellen zugänglich (kein Zwischenarchiv). Das Archiv erbringt in Absprache auch weitere Dienstleistungen wie Beglaubigungen oder bestimmte Standardabklärungen.

**Chancen, Herausforderungen und weitere Überlegungen**

Durch die neuen baulichen und rechtlichen Möglichkeiten haben sich vielfältige und teilweise völlig unerwartete Synergien mit der Verwaltung ergeben. Das Staatsarchiv BL ist sehr gut verankert. Seine Dienstleistungen sind bekannt und werden gut genutzt. Durch die intensiven Kontakte entstand ein grosses Vertrauen in die Qualität der Arbeit. Vor allem die «Sicherungsoffensive» schafft viel Goodwill, weil «Altlasten» effizient aus dem Weg geräumt werden. Damit wird der Boden geschaffen für eine systematische Überlieferungsbildung, vor allem aber auch für ein effizientes Records Management, welches sich im Rahmen von E-Government unweigerlich zu einer Schlüsselfunktionalität entwickeln wird.

Gerade bei schwierigen Einsichtsfragen konnten dank der offenen Zusammenarbeit sinnvolle Lösungen gefunden werden. Die «shared custody» bewährt sich sehr, muss aber aktiv gepflegt werden. Sie ergibt sich nicht von selbst und bedingt ein sorgfältiges Festlegen und Aushandeln der Verantwortlichkeiten sowie der Zuständigkeiten, sonst drohen Überforderung oder Qualitätsprobleme.

Die Mitarbeitenden des Staatsarchivs bewegen sich oft ausserhalb der schützenden Archivmauern. Von ihnen wird neben solidem Fachwissen selbstbewusstes Auftreten und Verhandlungsgeschick erwartet. Die Archivierungsspezialisten müssen die Bedürfnisse der Dienststellen «an der Front» nicht nur theoretisch kennen, sie müssen sich in die Situation hineinversetzen können und praxistaugliche Lösungen entwickeln. Dies geht einher mit einem konsequenten Umdenken weg vom Gartenhagdenken hin zu einer umfassenderen «Konzernsicht». Dies gilt nicht nur für die Archivseite, sondern auch für die gesamte Verwal-

tung und steht in Zusammenhang mit einem viel breiter angelegten Kulturwandel, der gerade erst am Anlaufen ist.

Der Text dieses Artikels geht auf einen Vortrag im Rahmen des Zyklus Archivwissenschaft im Herbst 2008 zurück. Die Arbeitsweise des Staatsarchivs BL, welche durchaus vom Records-Continuum-Modell inspiriert ist, wurde derjenigen des Staatsarchivs des Kantons Thurgau, welches sich seinerseits am Life-Cycle-Modell orientiert, gegenübergestellt[5]. In der anschliessenden Diskussion stellte sich heraus, dass sich die Produkte, nämlich die staatliche Überlieferungsbildung der beiden Kantone, qualitativ nicht wesentlich unterscheiden. Dies könnte bedeuten, dass der vermeintliche Paradigmenwandel, den das Continuum-Konzept angeblich mit sich bringen soll, vor allem in der Theorie Wellen wirft, in der Praxis aber unbemerkt und kontinuierlich längst stattfindet.

Es ist klar, dass die Praxis im Kanton Basel-Landschaft keineswegs der reinen Lehre entspricht, wie sie in Australien entwickelt wurde. Es wäre auch etwas weit hergeholt, zu behaupten, dass sich diese archivischen Parallelen aus den Pionierzeiten herleiten lassen, die den relativ jungen Kanton Basel-Landschaft mit dem ebenfalls jungen Staatsgebilde Australien durchaus verbinden. Ich denke dennoch, dass das australische Konzept, insbesondere das Denken in Dimensionen, im Hinblick auf die digitale Archivierung sehr viel Potenzial hat. Wir werden gezwungen sein, die archivischen Prozesse bezüglich Datenübernahme, Datenaussonderung, Datenherrschaft und Custody vollständig neu zu überdenken.

**Die Archivierungsspezialisten müssen die Bedürfnisse der Dienststellen «an der Front» nicht nur theoretisch kennen, sie müssen sich in die Situation hineinversetzen können und praxistaugliche Lösungen entwickeln.**

**Kontakt: regula.nebiker@bl.ch**


## ABSTRACT

***Records Continuum – L'alternative australienne au cycle de vie. Un modèle (im)possible pour les Archives d'Etat en Suisse?***

**Le concept de continuum des records élaboré dans les années 1990 en Australie a été pris avec des pincettes par les archivistes américains et européens qui l'ont considéré en opposition avec leur vision classique du «cycle de vie». Faut-il y voir seulement un mouvement de recul et de défense de la tradition archivistique anglo-européenne devant un acte provocateur porté par de personnes venus de cette contrée dite «down under» et qui se permettent de remettre en question par ces nouvelles idées, des concepts bien établis et donc la séparation claire entre archivistes et records managers? La distinction entre cycle de vie et continuum, dans la pratique, n'est-elle pas en fait dépassée de longue date? L'expérience du canton de Bâle-Campagne montre clairement et depuis longtemps l'existence d'un continuum des records. D'ailleurs, l'approche associée au continuum des records s'avère extrêmement fructueuse pour le développement de nouvelles stratégies d'archivage. L'auteur plaide donc pour une appropriation créative et pragmatique des deux concepts par-delà les œillères des idéologies.**

***Traduction: Frédéric Sardet***


5 **Siehe dazu den Artikel von Annkristin Schlichte im gleichen Heft.**


[a r b i d o]

**INSERATE/ANNONCES**
**– arbido newsletter**
**– arbido print**
**– arbido website**

**→ inserate@staempfli.com**
**→ 031 300 63 89**

# Records Management für kleine und mittlere Unternehmen?

Prof. Dr. Niklaus Stettler,
HTW Chur, Schweizerisches Institut
für Informationswissenschaft

**Werfen wir einen Blick auf aktuelle Publikationen zum Thema Records Management, so fällt schnell auf, dass privatwirtschaftliches Records Management meist im Kontext der Compliance diskutiert wird. Besondere Beachtung geniesst dieser Aspekt offenbar, weil oft davon ausgegangen wird, dass Compliance und Minimierung des Risikos diejenigen Argumente sind, die eine Geschäftsleitung noch am ehesten zu überzeugen vermögen, Investitionen in die Aktenführung zu tätigen.**

Es ist wohl kein Zufall, dass sich aufgrund dieser Argumentation in erster Linie grössere, international tätige Unternehmen intensiv mit der Thematik auseinandersetzen, sind sie es doch, die in zunehmendem Masse mit regulatorischen Vorgaben konfrontiert sind.

Wie verschiedene Surveys im deutschsprachigen Raum gezeigt haben, gibt Compliance aber keineswegs allein den Ausschlag für Records Management[1]. Viele Unternehmen sehen sich auch aus anderen Gründen gezwungen, die Aktenführung neu zu konzipieren. Zu erwähnen sind hier insbesondere Bedürfnisse zur Optimierung der Prozessqualität und des Informationsmanagements. So stellen wir fest, dass es durchaus unterschiedliche Perspektiven auf das Records Management gibt.

Insbesondere in kleinen und mittleren Organisationen stehen solche Gründe meist am Anfang einer intensiveren Beschäftigung mit der Ablage der Information. Im Folgenden soll diesen Gründen nachgegangen und aufgezeigt werden, inwiefern ein Records-Management-Programm in kleinen Unternehmen dienlich sein kann und welche Implikationen dies für die Konzeption der Aktenführung hat. Schliesslich werden die wesentlichen Schritte zur Einführung von Records Management in einer kleinen Organisation skizziert.

## Kleine und mittlere Organisationen haben spezielle RM

Abgesehen von Unternehmen, die in besonders kritischen Branchen tätig sind (insbes. Pharma und Finanzdienstleister) sind viele KMU nur selten in langwierige juristische Auseinandersetzungen, in denen sie den Nachweis einer regelkonformen Geschäftsführung erbringen müssten, verwickelt. Gleichwohl ist in den letzten Jahren in vielen Organisationen der Druck, die Bewirtschaftung der Unterlagen neu zu konzipieren, massiv gestiegen. Der Grund dafür ist meist, dass die Organisation der Unterlagen den einzelnen Mitarbeitern überantwortet worden ist und sich so schleichend eine hybride Aktenführung mit unzähligen Parallelablagen etabliert hat. Die Unterlagen finden sich auf PCs der MitarbeiterInnen, auf einem Server und nicht zuletzt in Papierform in diversen Ordnern. Wo die aktuellen und gültigen Unterlagen zu finden sind, ist oft nur noch mit grossem Aufwand festzustellen. Das Resultat ist nicht selten, dass dieselben Überlegungen mehrmals angestellt werden müssen und die Einführung neuer Mitarbeiter ausgesprochen aufwendig wird.

Records Management als Methode der Aktenführung könnte hier zum Teil Abhilfe schaffen. Damit diese Chance genutzt werden kann, darf die Ablage aber nicht nur aus der Perspektive der Compliance betrachtet werden. Eine umfassende Analyse der Informationsbedürfnisse ist dazu eine notwendige Voraussetzung.

## Records Management für weitere Bedürfnisse des Informationsmanagements nutzen?

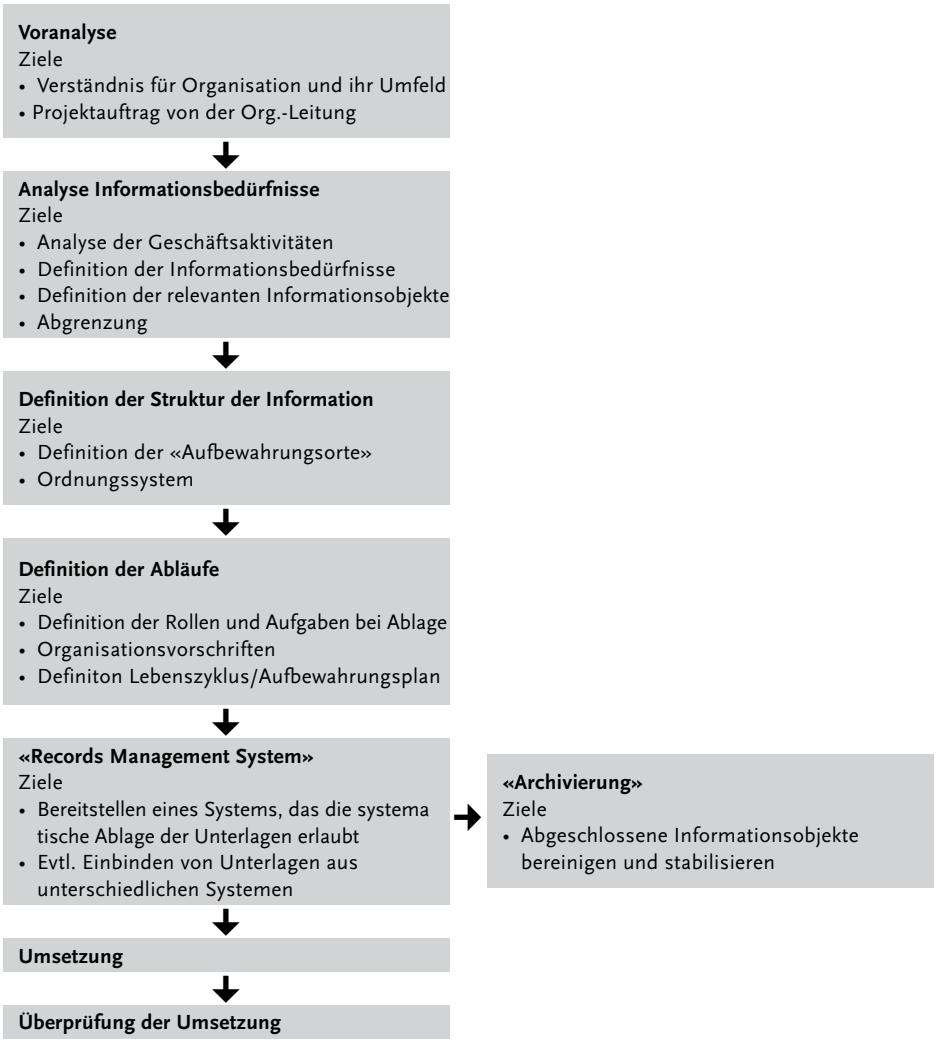
Wissensbasierte Unternehmen – und deren Anzahl wird je länger, desto grösser – leben davon, dass sie auf das in der Organisation einst erarbeitete Wissen wieder zurückgreifen können. Führt das Unternehmen seriöse Projektdossiers, kann dies mit grosser Wahrscheinlichkeit gewährleistet werden. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass auch das Wissen darüber, welche Themen in einem Projekt bearbeitet worden sind, zugänglich ist. Nur zu oft zeigt es sich, dass solches Metawissen nur in den Köpfen der einzelnen Mitarbeiter vorhanden ist. Eine seriöse Dokumentation der Projekte und ihrer Teilprojekte wäre also notwendig. Leider fehlt aber für die Erstellung einer solchen Dokumentation oft die Zeit. So liegt der Gedanke nahe, dass das in den ohnehin anfallenden Unterlagen festgehaltene Wissen auch genutzt werden sollte. Doch dies ist nur einer von zahlreichen Nutzen, welche die in einer Unternehmung anfallenden Unterlagen haben. Wie sich zeigt, muss die Organisation der Ablage von Anfang an auf die potenziellen Nutzen ausgerichtet sein. Tatsächlich ist dies allzu oft nicht der Fall. Die Folgen davon sind

---

1 Records Management Survey Schweiz in ausgewählten Sektoren der Privatwirtschaft (2005/2006), Synthesebericht, hrsg. vom Ausschuss eArchiv des VSA und der HTW Chur, Fachbereich Informationswissenschaft, Chur 2006: http://www.vsa-aas.org/uploads/media/RMSurveySchweiz.pdf.
Records Management – Aufbewahrungspraxis in der Schweiz. Wahrnehmung der regulatorischen Anforderungen und deren Umsetzung in Schweizer Unternehmen, hrsg. von Sieber & Partners und Kompetenzzentrum Records Management, Bern 2006.
Kampffmeyer, Ulrich, Records Management market study for Germany, Austria and Switzerland. http://www.project-consult.net/Files/20081211_DLM%20Forum_RM_Market%20Study_Kff.pdf.

meist verheerend: Bereits nach kurzer Zeit stellen die MitarbeiterInnen fest, dass sie die notwendigen Informationen nicht finden können – und bereits beginnen sie, eigene Ablagen zu bilden, wo ihnen dann das notwendige Material zur Verfügung steht. Nicht wenige Records-Management-Projekte scheitern daran, dass sie auf einer ungenügenden Abklärung der tatsächlichen Informationsbedürfnisse aufbauen. Dies geschieht oft, da die Projekte sich zu schnell an den Möglichkeiten von technischen Systemen orientieren.

**Wie sich zeigt, muss die Organisation der Ablage von Anfang an auf die potenziellen Nutzen ausgerichtet sein.**




## Vorgehen

Gehen wir also davon aus, dass sich die Bedürfnisse einer Aktenführung in einer eigenen Organisation immer an den spezifischen Bedürfnissen der Organisation zu orientieren hat. Compliance ist dabei ein Aspekt – andere Gründe können aber auch im Vordergrund stehen. Darauf hat die Einführung der systematischen Aktenführung Rücksicht zu nehmen.

Das Australische Nationalarchiv hat vor Jahren einen umfassenden Leitfaden zur Einführung von Records Management entworfen, der sich insbesondere für staatliche Verwaltungen bewährt hat[2]. Grosses Gewicht wird dabei auf die Analyse der spezifischen Situation der Organisation und deren Informationspraxis gelegt. Wie eine mögliche Adaption dieses Vorgehensmodells für kleinere Organisationen aussehen könnte, will ich im Folgenden kurz aufzeigen. Dabei nehme ich gewisse Modifikationen am Modell vor, um die Bedeutung der unterschiedlichen Nutzungsperspektiven noch deutlicher hervorheben zu können.

In einem ersten Schritt müssen die Organisation und ihr dazugehöriges Umfeld verstanden werden. Dieser Schritt trägt nicht nur dazu bei, Aufmerksamkeit für spezielle regulatorische Gegebenheiten zu entwickeln, sondern mindestens ebenso wichtig ist es, dass wir uns bereits hier mit der spezifischen Betriebskultur im Unternehmen selbst auseinandersetzen. Aus diesen Gründen muss die Informationsbewirtschaftung je nach Kultur unterschiedlich ausgeprägt sein. Basierend auf einem fundierten Verständnis der Organisation gilt es, die Geschäftsleitung in das Projekt einzubinden.

In einem zweiten Schritt werden die spezifischen Informationsbedürfnisse ermittelt. Hier gilt es, auch eine Risikoanalyse vorzunehmen: Was geschieht tatsächlich, wenn das Unternehmen nicht in der Lage ist, eine regelkonforme Aktenführung nachzuweisen? Wie hoch ist das Risiko, dass dieser Fall eintreten könnte? Wie hoch wird dann der Schaden sein?

Doch nicht nur dieses Risiko muss eingeschätzt werden, sondern es muss auch bestimmt werden, welcher Schaden für die Organisation eintritt, wenn sie sich nicht mehr daran «erinnert», dass ein gewisser Entwicklungsschritt bereits schon einmal vollzogen worden ist, wenn sie z.B. nach dem Abgang eines wichtigen Wissensträgers nicht mehr in der Lage sein sollte, auf gemachte Erfahrungen zurückzugreifen.

Unmittelbar mit diesem Schritt der Analyse der künftigen Informationsbedürfnisse verbunden ist auch die Ermittlung der Informationsobjekte. Dieser Schritt ist meist ausgesprochen aufwendig, muss aber genauso seriös vorgenommen werden. Wie sich ein Informationsobjekt zusammensetzt, ist keineswegs selbstverständlich. Ein Beispiel: Soll mit der Aktenführung in erster Linie der Nachweis der korrekten Geschäftsabwicklung erbracht werden, drängt es sich auf, dass alle diesbezüglichen Unterlagen eines Geschäfts zusammen das Informationsobjekt bilden.

2 **National Archives of Australia, DIRKS – A Strategic Approach to Managing Business Information, 2003. http://www.naa.gov.au/records-management/systems/dirks/index.aspx.**

Mit dazu gehören in diesem Fall insbesondere alle Records, die Nachweischarakter haben, also Evidenzwert aufweisen. In diesem Fall ist es unumgänglich, dass alle nachweisfähigen Records zusammen erhalten werden. Stehen hingegen andere Informationsbedürfnisse im Vordergrund, so würde sich ein solches Informationsobjekt eventuell als zu gross erweisen. In einer kleinen Organisation, die wir beraten durften, zeigte sich z.B., dass der Nachweis wesentlich weniger wichtig ist als die Möglichkeit, auf die Ergebnisse einzelner kleiner Prozessschritte zuzugreifen. So werden die Dokumentationen dieser Ergebnisse zum zentralen Informationsobjekt. Ohne den Kontext des gesamten Geschäfts zu zerstören, muss das Hauptaugenmerk auf diesen inhaltsrelevanten kleineren Informationsobjekten liegen.

Sind die Informationsbedürfnisse und die Informationsobjekte definiert, müssen in einem dritten Schritt die Informationsobjekte in eine Struktur gebracht werden. Oft erweist es sich als ausgesprochen aufwendig, diese Struktur zu entwerfen. Nicht selten liegt der Grund dafür allerdings darin, dass verschiedene Organisationseinheiten sehr unterschiedliche Informationsbedürfnisse haben. Wurde in den ersten Schritten diesem Umstand die gebührende Aufmerksamkeit geschenkt, wird dann auch die Strukturierung einfacher fallen. Zu beachten ist, dass die Entstehungskontexte, die Aufgaben, im Laufe derer die Unterlagen erstellt worden sind, erhalten bleiben.

In einem vierten Schritt werden die Abläufe und Verantwortlichkeiten definiert. Kleine Organisationen werden oft nicht in der Lage sein, einen eigenen Records Manager zu beschäftigen. Umso wichtiger ist es, dass die einzelnen MitarbeiterInnen in die Lage versetzt werden, ihre Unterlagen selbstständig korrekt ablegen zu können. Die Regeln dazu sind in Organisationsvorschriften festzuhalten. Jedoch nicht nur der Ablage der Unterlagen muss Beachtung geschenkt werden, sondern auch deren weiteren Bewirtschaftung. Wissensrelevante Informationsobjekte werden oftmals aus betrieblichen Gründen länger vorgehalten werden müssen, als dies die gesetzlichen Vorgaben vorschreiben. Die Aufbewahrungsfristen sind prospektiv zu definieren. Da diese Fristen häufig deutlich länger sind, als die Dokumente in ihrem ursprünglichen Format lesbar wären, ist es unumgänglich, die Informationsobjekte als eigentliche Archivobjekte zu betrachten. Entsprechend ist zu empfehlen, sie bereits früh zu Archivinformationspaketen zu «verschnüren». In aller Kürze: Die Objekte müssen zusammen mit deskriptiven wie auch technisch-administrativen Metadaten zu stabilen Paketen (z.B. in einer ZIP-Datei) zusammengefasst, validiert und in archivtaugliche Formate umgewandelt werden. Das Records Management System wird selbst zum digitalen Archiv. So können sie auch – wie dies die Geschäftsbücherverordnung fordert – auf speziellen Datenträgern gesichert werden. Im vierten Schritt sind diese Abläufe zu definieren.

**Sind die Informationsbedürfnisse und die Informationsobjekte definiert, müssen in einem dritten Schritt die Informationsobjekte in eine Struktur gebracht werden.**

Erst jetzt ist es auch an der Zeit, über das technische System nachzudenken. Sehr oft wird davon ausgegangen, dass Records Management ein aufwendiges technisches System voraussetzt. Dem ist aber nicht zwingend so. Insbesondere in kleinen Organisationen ist es durchaus sinnvoll, nach einfachsten technischen Lösungen zu suchen. Selbst auf einem Fileserver kann Records Management verwirklicht werden, wenn die organisatorischen Massnahmen im Vorfeld seriös aufgegleist worden sind[3]. Selbstver-


## ABSTRACT

***Le records management, un outil pour les petites et moyennes organisations?***

**Le records management est souvent discuté dans un contexte de conformité aux règles (compliance). Cela donne l'impression que la gestion documentaire, systématique et conforme aux règles est une problématique qui touche d'abord les grandes organisations actives sur le plan international.**

**En revanche, toujours selon ce point de vue, pour de nombreux organismes plus petits, le risque de s'engager dans de longues procédures juridiques, et avec elles, la nécessité de démontrer la conformité aux directives de la direction, est vu comme insignifiant. Néanmoins, même pour ces stuctures de plus petite taille, avec l'enregistrement hybride des dossiers, le besoin d'un management de l'information a augmenté massivement.**

**C'est donc moins le problème de la conformité aux règles qui est posé, que celui de la prévention contre la perte des savoirs professionnels qui est au premier plan.**

**De manière constante, les organisations manifestent leur difficulté à pouvoir appréhender dans l'instant les connaissances acquises ou tout simplement leur difficulté à intégrer de nouveaux employés dans un délai raisonnable.**

**La gestion systématique des dossiers et leur conservation dans le cadre du records management sont utiles dans les petites organisations orientées sur les savoirs. Elles font par conséquent de la préservation des savoirs, un enjeu fondamental.**

**Pour ce faire, il convient aussi de modifier le traitement des archives, et de les inscrire dans le cadre des fonctions d'une archive numérique.**

**Grâce à une analyse claire des besoins futurs des utilisateurs, au prix d'une perte de confort, cela peut être réalisé avec des moyens techniques relativement simples. L'article expose comment dans les petites organisations le records management peut être organisé et profitable.** ***Traduction: Frédéric Sardet***


3 **An der HTW Chur haben wir im Rahmen eines Pilotprojekts ein einfaches System entwickelt, das es erlaubt, auf einem Fileserver abgelegte Unterlagen mit Metadaten zu versehen, prospektive Bewertungsentscheide zu hinterlegen und zu gegebener Zeit so aufzubereiten, dass sie halbautomatisch in ein digitales Repository überführt werden können. Vgl.: Müller, Christoph, Stettler, Niklaus, Digitale Langzeitarchivierung für kleine und mittlere Organisationen, in: 8th European Conference on Digital Archiving, Abstract Book, Bern 2010, S. 123.**

ständlich sind mit einfacheren Lösungen auch gewisse Funktionalitätseinbussen verbunden. So ist eine Versionenkontrolle ebenso problematisch wie die Einbindung von Dokumenten aus speziellen Systemen (z.B. E-Mails), die nur mit einem gewissen Aufwand zu bewerkstelligen sind. Doch auch hier gilt es, eine Aufwandabschätzung vorzunehmen: Die Bedeutung dieser Funktionalitäten ist vom Informationsbedürfnis der Organisation abhängig. Steht die Nachweisfunktion im Vordergrund, ist zweifellos ein integriertes System zu wählen, kommt dieser Funktion jedoch eher sekundäre Bedeutung zu, sind auch Insellösungen für spezielle Dokumenttypen durchaus denkbar.

**Fazit**

Records Management kommt auch in kleineren Organisationen eine zunehmende Bedeutung zu. Um entsprechende Projekte zum Erfolg zu bringen, müssen sie sorgfältig an die spezifischen Gegebenheiten und Bedürfnisse der jeweiligen Organisation angepasst werden. Die technische Lösung ist dann zweitrangig. Selbst mit einfachen Mitteln kann bereits viel zur besseren Informationsbewirtschaftung beigetragen werden.

**Kontakt: niklaus.stettler@htwchur.ch**

# E-Mail-Archivierung, die brennenden Punkte

Daniel Gubler, Ing. FH, EMBA,
Leiter e-archive clavis IT AG

**Die vielen Besuche bei Firmenkunden verschiedenster Grösse haben gezeigt, dass ihr vordringlichstes Problem im Bereich des Records Managements die schwer kontrollierbare Flut an E-Mails in der Geschäftstätigkeit ist. Die diesbezüglichen Herausforderungen tangieren dabei aber nicht nur die rechtssichere Ablage von E-Mails, sondern auch die Speicherkapazitätsengpässe oder die Nutzung von E-Mails in den Geschäftsprozessen.**

E-Mails gehören zweifellos zu den sehr unstrukturierten Informationsträgern. Sie enthalten eine stark divergierende Vielfalt von Inhalten und Anhängen. Allein schon deshalb steigt die Herausforderung mit jedem Tag, dieses Instrument hinsichtlich der geschäftsrelevanten Nutzung zu beherrschen.

IT-Abteilungen aller Unternehmen sehen sich mit rasch wachsenden E-Mail-Accounts ihrer Mitarbeitenden konfrontiert, und die Fragestellungen bezüglich eines adäquaten Managements derselben nehmen einen zunehmend komplexen Charakter an. Umfassten E-Mails noch vor wenigen Jahren vorwiegend Lauftext, haben sie sich heute zu komplexen Gebilden meist sehr IT-affiner User entwickelt. Mittlerweile sind grafische Mails mit Webinhalten, PDF-, Office- oder animierten Anhängen zum Alltag geworden. Dies führt dazu, dass die Datenmengen in E-Mail-Accounts stark anwachsen.

Dieses Datenwachstum hat zur Folge, dass die Kosten für den Speicher beziehungsweise für die Serverinfrastruktur von Unternehmen in den letzten Jahren stark gestiegen sind und weiter steigen werden. In diesem Zusammenhang müssen Unternehmen zudem bei der Katastrophenvorsorge mehr Zeit für das Backup und einen allfälligen Restore einplanen. Um der Problem-

Umfassten E-Mails noch vor wenigen Jahren vorwiegend Lauftext, haben sie sich heute zu komplexen Gebilden meist sehr IT-affiner User entwickelt.

stellung des übermässigen Wachstums proaktiv zu begegnen, behelfen sich IT-Leiter nicht selten mit einer Grössenbeschränkung der Mailboxen. Diese führt jedoch oft dazu, dass Mitarbeitende entweder lokal Ablagen anlegen oder E-Mails gar nach eigenem Gutdünken löschen (Brossi & Winkler, 2008). Dies ist aus mindestens zwei Gründen nicht ungefährlich. Zum einen kann es vorkommen, dass dadurch geschäftsrelevante E-Mails nicht ordnungsgemäss aufbewahrt werden. Zudem verschwinden Informationen auf lokalen Datenträgern oder ganz aus dem Unternehmen, was zu einem Verlust von Wissen führt.

Gemäss einer Studie von BearingPoint aus dem Jahre 2008 gingen ⅔ der befragten Entscheidungsträger von mehr als 500 Unternehmen davon aus, dass mehr als 25% ihrer E-Mails geschäftskritischen Inhalt haben, ⅓ war sogar der Ansicht, dass mehr als 50% der E-Mails geschäftskritisch sind (BearingPoint, 2008). Im Gegensatz dazu gaben 15% der Befragten an, keine Archivierung vorzunehmen, während 51% erklärten, ihre E-Mails in persönlichen Ablageordnern zu speichern (BearingPoint, 2008). Im Streitfall ist die Rechtsabteilung oder Geschäftsleitung eines Unternehmens darauf angewiesen, dass geschäftsrelevante E-Mails schnell gefunden und dass innerhalb einer angemessenen Frist (in der Regel innert zweier Wochen) auf sie zugegriffen werden kann (Art. 6 GeBüV). Sehr schwierig gestaltet sich diese Suche, wenn E-Mails in lokalen Archiven abgelegt wurden. Zudem besteht bei solchen Archiven die Gefahr, dass E-Mails von ausgetretenen Mitarbeitenden de facto verloren sind. Ebenfalls ausserhalb des notwendigen Zugriffsbereichs sind die relevanten E-Mails, die den oben erwähnten Löschaktionen einzelner Mitarbeitender aufgrund von Platzmangel in den Mailboxen zum Opfer gefallen sind.

Im Rahmen einer ganzheitlichen Betrachtung der Relevanz einer adäquaten E-Mail-Aufbewahrung darf aber eine wichtige Interessengruppe nicht vernachlässigt werden. Es sind dies die Mitarbeitenden der verschiedenen Aufgabengebiete einer Unternehmung. Sie arbeiten täglich direkt für Kunden, für Lieferanten oder in Projekten und erbringen so wertschöpfende Leistungen im betriebswirtschaftlichen Sinn. Die Personen dieser Interessengruppe, die wohl das Gros aller Angestellten ausmacht, verstehen ihren E-Mail-Account als Kommunikationsmittel und Nachschlagewerk von unschätzbarem Wert. Dabei ist das Bewusstsein wichtig, dass dieses Wissen kein persönliches Gut ist, sondern zum Grossteil erfolgskritisches Know-how für das gesamte Unternehmen beinhaltet.

Die Frage nach der «richtigen» E-Mail-Archivierungslösung für ein Unternehmen kann nur beantwortet werden, wenn alle drei relevanten Zielgruppen und ihre Motivation berücksichtigt werden. Geschäftsleitung, IT-Abteilung und die Mitarbeitenden der Fachbereiche verfolgen, wie bereits erwähnt, alle unterschiedliche Ziele und betrachten die Thematik der E-Mail-Archivierung aus entsprechend anderen Blickwinkeln.

Wenn in diesem Zusammenhang von E-Mail-Archivierung gesprochen wird, ist vor allem die Aufbewahrung während der aktiven beziehungsweise semiaktiven Phase gemeint. Die Erhaltung von E-Mails aus historischen Gründen hat in der Privatwirtschaft nur eine untergeordnete Bedeutung.

Die Geschäftsleitung sieht ihre Verantwortung für die rechtskonforme Archivierung mit einem zentralen E-Mail-Archivierungssystem wahrgenommen. Geschäftsrelevante digitale Informationen wie E-Mails sind seit der OR-Revision im Jahr 2002 in der Schweiz entsprechenden Dokumenten auf Papier gesetzlich gleichgestellt (Art. 957 Abs. 4 OR) und werden mit der Einführung der neuen Zivilprozessordnung den Urkunden zugerechnet (Brossi & Winkler, 2008). Wie physische müssen auch elektronische Dokumente zum Nachweis von Geschäftsprozessen zehn Jahre lang sicher und gemäss den Vorgaben der Geschäftsbücherverordnung (GeBüV) aufbewahrt werden (Art. 962 OR). Im Handelsregister eingetragene Unternehmen sind verpflichtet, alle unternehmenskritischen Daten zu archivieren (Art. 957 Abs. 1 OR). Dies bedeutet, dass alle ein- und ausgehenden geschäftsrelevanten E-Mails, wie auch sämtliche, von Applikationen erzeugten, wichtigen digitalen Dokumente auf unveränderbare Informationsträger (WORM-Medien, d.h. write once, read multiple (times) = «einmal beschreiben, mehrmals lesen») zu speichern sind. Oder die Speicherung muss so erfolgen, dass nachträgliche Veränderungen zweifelsfrei nachweisbar sind (Art. 3 GeBüV). Darüber hinaus verlangt das Gesetz wie bereits erwähnt, dass elektronische Dateien jederzeit innert nützlicher Frist einsehbar sind (Art. 6 GeBüv). Dafür stehen bei einer zentralen Archivierungslösung effiziente Suchmechanismen für die abgelegten Datenbestände zur Verfügung.

**Die Frage nach der «richtigen» E-Mail-Archivierungslösung für ein Unternehmen kann nur beantwortet werden, wenn alle drei relevanten Zielgruppen und ihre Motivation berücksichtigt werden.**

Für die IT-Abteilung liegt der Hauptnutzen einer zentralen Archivierungslösung in einer gezielten Ablage von E-Mail-Inhalten und -Anhängen. Beim Archivierungsprozess wird in den meisten Systemen geprüft, ob dieselbe E-Mail oder der Anhang bereits archiviert wurde. Im Falle von Duplikaten nimmt das System keine erneute Ablage vor, sondern setzt nur einen Verweis auf die bereits abgelegte Datei. So kann ein grosser Anhang, der an mehrere Mitarbeitende gesendet wurde und so-

TRIALOG
*Dokumentations- und Organisationsberatung*
*In der Unternehmensberatung die Spezialisten für Dokumentation, Bibliothek, Archiv/Records Management*

**Ihre Zukunft planen: Aus Ideen eine Strategie entwickeln.**

*Trialog AG, Holbeinstr. 34, 8008 Zürich*
*Tel. 044 261 33 44, Fax 044 261 33 77*
*E-Mail: trialog@trialog.ch - Homepage: http://www.trialog.ch*

mit mehrfach auf dem Mailserver abgespeichert ist, einmal abgelegt, mehrfach verlinkt werden. Dies entlastet den Mailserver enorm. Dieses Vorgehen spart zudem enorme Ressourcen ohne Informationsverlust.

Das Lösungskonzept sollte aber nicht isoliert aus der Sicht der E-Mails betrachtet, sondern im Zusammenhang mit weiteren Unterlagen aus den Geschäftsfällen kombiniert werden. So können die Mitarbeitenden einen Überblick über einen Kunden, einen Lieferanten oder ein Projekt erhalten und effizient handeln. Dieser Nutzen bedarf aber einer manuellen Zuweisung der wenigen, aber relevanten Attribute wie z.B. des Kunden. In einigen Fällen können solche Attribute über automatisierte Services erfolgen. So ist es möglich, den Kunden automatisch anhand der E-Mail-Adresse aus dem Kundenverzeichnis oder dem CRM-System (Abkürzung für Customer Relationship Management und bedeutet die konsequente, werkzeugunterstützte Pflege der Kundenbeziehungen) zu lesen und in entsprechenden Metadaten zu speichern. Diese Nutzung aller Unterlagen aus der Sicht der Geschäftsfälle, der Kunden, Lieferanten oder weiterer Themen setzt die Disziplin der Mitarbeitenden voraus, eine konsequente Ablage und Klassifizierung vorzunehmen. Zudem ist ein System gefragt, welches die Ablage der unterschiedlichen Unterlagen zulässt und optimal unterstützt.

**Das Lösungskonzept sollte aber nicht isoliert aus der Sicht der E-Mails betrachtet, sondern im Zusammenhang mit weiteren Unterlagen aus den Geschäftsfällen kombiniert werden.**

Die Wahl des richtigen Systems ist dadurch ein entscheidender Punkt. Sollen alle drei Interessengruppen profitieren können, ist ein umfassendes Enterprise-Content-Management(ECM)-System einem spezifischen E-Mail-Archiv vorzuziehen. Der Vorteil eines ECM-Systems ist die Vermeidung von Silo-Archiven für einzelne Themen oder Medien wie in diesem Fall die E-Mails. Das Thema der Aufbewahrung und Nutzung von elektronischen Unterlagen lässt sich auch nicht auf das Thema E-Mail beschränken, sondern soll über alle geschäftsrelevanten Unterlagen, heute und in Zukunft, homogen gehandhabt werden.

Die Einführung eines zentralen ECM-Systems erfolgt bei unseren Kunden in den meisten Fällen schrittweise. Dadurch reduzieren sich nicht nur die Projektrisiken, sondern die Mitarbeitenden haben auch die Möglichkeit, sich mit dem System vertraut zu machen und es optimal und gemäss ihren Bedürfnissen mitzugestalten.

**Kontakt: info@clavisIT.co**


## ABSTRACT

***L'archivage du courrier électronique: une question brûlante***

**Les nombreuses visites faites aux entreprises de toutes tailles ont révélé que leur problème le plus urgent dans le cadre du records management réside dans la faculté pour ces entreprises à contrôler le flux de courriels qui les traverse.**

**Si la direction envisage cette problématique essentiellement du point de vue de la conformité (compliance) pour le département Information Technology (IT), il s'agit de faire face à la croissance exponentielle de données, et de les maîtriser.**

**Le personnel, lui-même, dans ses activités quotidiennes ou dans des projets, désire mieux utiliser les boîtes aux lettres en tant qu'outil de communication et base de connaissance. Pour la direction, il s'agit prioritairement de préserver les e-mails de telle manière que cette préservation soit sécurisée au sein de l'entreprise et qu'ainsi on puisse y accéder, lorsque le besoin s'en fait sentir, conformément aux exigences réglementaires.**

**Pour le département Information Technology, il s'agira d'intervenir pour optimiser les besoins physiques d'archivage des e-mails et notamment de permettre le déchargement du serveur de messagerie.**

**Pour les employés, cette problématique ne doit pas être envisagée comme un isolat, qui serait strictement lié à la gestion des e-mails, mais il s'agit de combiner la question des e-mails à celle des documents connexes produits dans l'entreprise.**

**Les employés auront ainsi une vue d'ensemble sur un client, un fournisseur ou un projet. C'est une condition pour qu'ils puissent agir efficacement. Mais cela nécessite aussi une forte discipline de leur part, car ils doivent avoir une approche cohérente dans le traitement manuel des archives et les compétences pour s'attaquer au plan de classement. D'autre part se pose la question d'un système qui détermine quels seront les documents à conserver et qui soutiendra donc le personnel de manière optimale.**

**Choisir le bon système est donc un point crucial. Si l'on veut satisfaire les trois groupes d'intérêt, un ECM global sera préférable à un système d'archivage électronique dédié aux E-mails. L'avantage d'un système ECM est d'éviter la constitution de silos propres à des sujets spécifiques ou à des médias, les e-mails en l'occurrence. La question de la préservation et de l'utilisation des archives électroniques ne saurait se limiter à la question des e-mails, mais devrait être posée sur tous les documents probants de l'entreprise pour que leur manipulation puisse se faire aujourd'hui comme à l›avenir, de manière homogène.** ***Traduction: Frédéric Sardet***



**Literaturverzeichnis**

**BearingPoint Management & Technology Consultants. (2008). Eine Studie von BearingPoint zu den Herausforderungen und Trends im E-Mail Management. Leipzig/ München: Autor.**

**Brossi, P. & Winkler, M. (2008). E-Mail-Archivierung – Leitfaden zur Umsetzung – mit rechtlichen Grundlagen für die Schweiz, für Deutschland und Österreich. Rheinfelden/ Schweiz: BPX-Edition.**

# De l'intérêt de mieux connaître MoReq (Model Requirements for the Management of Electronic Records)

Charline Dekens, archiviste-adjointe,
Archives de la Ville de Lausanne

**Origine et raison d'être**

Sans tradition de records management proprement dite, il n'est pas étonnant que la généralisation d'un mode de travail hybride, papier et électronique, ait d'abord débouché sur la conception et l'utilisation d'outils de gestion électronique des documents (GED) en Europe continentale. C'est aux Etats-Unis, en Australie et au Royaume-Uni qu'ont été créés les premières normes et logiciels spécifiques au records management et à ses exigences accrues à la fin des années 1990 – le records management étant compris comme une démarche et un système permettant la conservation et l'exploitation de toutes les informations enregistrées et figées jusqu'au terme de leur valeur stratégique, informationnelle et/ou légale. La Commission européenne a voulu, par l'entremise de son programme sur l'échange de données entre les administrations, combler un retard en commanditant au DLM Forum le développement d'un modèle de spécifications pour les *Electronic Records Management System* (ERMS) et la rédaction de MoReq en 1999.

Le DLM Forum a été fondé par la Commission européenne en 1994 suite aux conclusions du Conseil de l'Union européenne relatives à une coopération accrue dans le domaine des archives. Avec un secrétariat basé en Angleterre, ce regroupement d'intérêt économique rassemble périodiquement des administrations publiques, des services nationaux d'archives et des représentants de l'industrie et de la recherche, avec pour objectif de traiter des problèmes de gestion, de stockage, de conservation et de récupération des données lisibles par machine (DLM), puis du *Document Lifecycle Management* (DLM), et plus largement aujourd'hui d'archives, de *records* et *d'information management*. Il a confié la rédaction de MoReq, puis MoReq2, à un cabinet de conseil britannique, Serco Consulting (ex Cornwell Management Consultants plc).

Cette genèse, nourrie de l'influence des archives nationales du Royaume-Uni et de sa norme pour le records management, incite certains à voir dans le DLM Forum et le projet MoReq l'existence d'un leadership britannique. Or, dans une présentation à la conférence du DLM Forum de décembre 2008, Ulrich Kampffmeyer, directeur général de la société Project Consult basée à Hambourg, avance que la normalisation du records management en Allemagne, en Autriche et en Suisse passe par le secteur public (avec respectivement les projets DOMEA, ELAK et GEVER) et implique une approche différenciée par rapport au reste du monde. Il s'appuie sur une étude de marché du records management qu'il a réalisée à travers internet pour souligner l'importance encore attachée dans ces pays à la gestion des records papiers et au problème aigu de la gestion combinée des records papiers et électroniques.[1] Quel intérêt peut-il donc y avoir à mieux connaître MoReq en Suisse?

**Contenu et mise à jour**

A en croire ses concepteurs, le succès de MoReq depuis sa première publication en 2001 est incontestable en Europe et même au-delà. Ce texte se présente comme un recueil d'exigences types pour aider tant les fournisseurs de logiciels dans leur processus de développement que les organisations publiques ou privées dans leur démarche d'acquisition d'un ERMS. Il se veut pratique et facile à utiliser, et fait autorité en la matière, au point de revêtir l'aspect d'une norme bien qu'il n'en soit pas une stricto sensu. Pour rester en phase avec les évolutions des technologies de l'information et tenir compte des nouvelles normes et bonnes pratiques, Serco Consulting a réalisé à la demande du DLM Forum une mise à jour dite évolutive de MoReq avec l'appui d'un comité éditorial composé d'experts et de relecteurs bénévoles dans différents pays.

**Le DLM Forum a été fondé par la Commission européenne en 1994 suite aux conclusions du Conseil de l'Union européenne relatives à une coopération accrue dans le domaine des archives.**

Publié en 2008, MoReq2 est composé de quatre éléments, tous disponibles en ligne et téléchargeables gratuitement:
- les spécifications proprement dites;
- un modèle de métadonnées en annexe 9;
- une grille de tests pour vérifier la conformité d'un produit avec les spécifications qui sont testables;
- un schéma XML pour garantir l'interopérabilité des systèmes conformes à MoReq2.

Les spécifications font elles-mêmes l'objet de treize chapitres qui couvrent les aspects suivants:
- terminologie (chapitre 2);
- plan de classement et organisation des dossiers; contrôle et sécurité; conservation et destruction; capture et déclaration des records; identification; recherche, repérage et restitution; fonctions d'administration (chapitre 3 à 9);

1 Kampffmeyer, Ulrich, «Records Management market study for Germany, Austria and Switzerland», présentation à la V[e] conférence du DLM Forum, Toulouse, 11 décembre 2008, <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/static/2501>, consultée le 17 avril 2010.

– modules optionnels tels que la gestion des records papiers, les workflows, ou la signature électronique et le chiffrement (chapitre 10);
– exigences non fonctionnelles telles que la convivialité du système (chapitre 11);
– gestion des métadonnées (chapitre 12);
– modèle de référence d'un ERMS (chapitre 13).

Sans occulter le rôle essentiel des exigences non fonctionnelles dans la réussite d'un programme de records management, MoReq se concentre sur les spécifications fonctionnelles et génériques auxquelles doit pouvoir répondre un ERMS. Dans ce cadre et tout en prenant soin de ne pas considérer une plateforme particulière ou des problématiques métier spécifiques, il adopte une vision des fonctionnalités nécessaires la plus complète et précise possible. Les aspects pratiques, techniques, de déploiement d'un tel système étant propres à chaque organisation, ils ne sont pas abordés au même titre que les exigences non fonctionnelles. Il est donc impératif pour les utilisateurs de MoReq2 de considérer ses spécifications à la lumière des réalités de leur organisme et de les adapter, afin qu'elles correspondent au mieux à leurs besoins. Cette personnalisation nécessite l'analyse systématique et détaillée des besoins de chaque acteur de l'organisation, couplée à une vision prospective de ces besoins dans le temps. Elle représente évidemment une étape essentielle dans la mise en œuvre de tout programme de records management, lequel n'implique d'ailleurs pas nécessairement l'acquisition d'un ERMS.

**Limites et perspectives d'avenir**

A l'heure où les nouvelles pratiques de travail liées au web 2.0 viennent remettre en cause les outils traditionnels du records management, il faut noter que MoReq2 rend obligatoire un plan de classement hiérarchique pour faciliter la navigation et permettre l'héritage des durées de conservation, sorts finaux et autres métadonnées aux niveaux inférieurs (3.1.4). En outre l'ERMS doit être capable de supporter des délais de conservation d'au moins un siècle (5.1.27) et d'exporter les *records* à valeur d'archives historiques avec leurs métadonnées sous la forme préconisée par la norme *Open Archival Information System* (OAIS) (5.3.4). La ligne de partage entre ERMS et système d'archivage électronique (SAE) est d'autant moins évidente qu'un ERMS équivaut à un SAE dans la traduction française. Il est vrai que l'on assiste de plus en plus dans le secteur informatique à une logique de décloisonnement entre applications pour converger vers une gestion globale de l'information au niveau de l'organisation. Reste que MoReq est encore peu connu des archivistes en général, ceux-là mêmes qui sont aujourd'hui confrontés à la lourde responsabilité d'initier la mise en place d'un SAE au bénéfice de l'organisation pour laquelle ils opèrent. Si MoReq se concentre sur les records nativement électroniques et aborde la question de la gestion des *records* papiers dans un module optionnel, il est important de rappeler que le records management ne concerne pas seulement les *records* électroniques mais toute information, quelle que soit son format et son âge, qui est enregistrée, à laquelle l'organisation attribue une valeur qui justifie sa conservation selon des règles qui respectent et garantissent sa nature de *record*.

**Il est donc impératif pour les utilisateurs de MoReq2 de considérer ses spécifications à la lumière des réalités de leur organisme et de les adapter, afin qu'elles correspondent au mieux à leurs besoins.**

En outre, la problématique des *records* structurés n'est pas abordée par MoReq dans la mesure où ceux-ci sont le plus souvent créés, gérés et stockés dans des applications métier, laissant ouverte la question de leur éventuel archivage historique. MoReq reflète le fait que les ERMS ont en principe trait à des *records* non structurés ou semi-structurés comme les dossiers sériels. Même avec ces limites, certains jugent MoReq2 trop exigeant et difficilement applicable, au point que le DLM Forum a entériné sa révision en mars 2010. Ce travail de remaniement a été confié à JournalIT, société de conseil basée en Angleterre. Pourtant, la société autrichienne Fabasoft s'est vue octroyer un certificat de conformité à MoReq2 pour son logiciel Fabasoft Folio en septembre 2009, preuve qu'il est possible de répondre aux exigences d'un tel modèle. Le système de la Confédération de gestion des affaires (GEVER) s'appuie d'ailleurs sur un produit normalisé appelé Fabasoft E-Gov Suite CH. Il semblerait que la crise aidant, les fournisseurs de logiciels aient réussi à faire pression sur le DLM Forum pour réduire et simplifier le nombre de spécifications obligatoires dans la prochaine version, baptisée MoReq 2010, et ainsi diminuer les coûts de développement. Les acquéreurs potentiels d'ERMS devront considérer les modules optionnels qui ne feront pas nécessairement l'objet de tests élaborés et menés par un organisme indépendant. Avec la publication de MoReq 2010 annoncée pour le dernier trimestre 2010, on peut espérer voir apparaître des offres d'ERMS conformes au standard européen. Toutefois, sans un soutien actif de la part des professionnels de la gestion de l'information et en particulier des archivistes, sans parler des records managers quand ils existent, le volume de la demande pour des ERMS conformes à MoReq pourrait rester difficile à chiffrer et continuer à décourager leur développement, a priori coûteux, auprès des éditeurs de logiciels[2].

Idéalement, il faudrait que MoReq soit utilisé dans le domaine de *l'Enterprise Content Management* (ECM) par tous les fournisseurs de logiciels qui produisent des *records* non structurés, structurés, ou à caractère social (web 2.0) pour généraliser la fonction de records management plutôt que d'en faire un composant à part. Il existe également d'autres normes, de portée nationale, et désormais internationale avec celle publiée par le Conseil international des Archives en 2008[3]; l'avenir

2 Interview de Marc Fresko, Inforesight Limited, par Elizabeth Lomas, Northumbria University, et James Lappin, Thinking Records Ltd, à propos de MoReq2, podcast, 10 janvier 2010, <http://nuweb.northumbria.ac.uk/ceis_podcasts/media/2010/episode3.mp3>, consulté le 18 avril 2010.

3 Conseil international des archives, «Principles and Functional Requirements for Records in Electronic Office Environments», 2008, 3 modules disponibles sur http://www.ica.org.

dira si celles-ci vont tendre à converger. MoReq2 représente néanmoins une solide base de travail pour penser, concevoir et formaliser les objectifs et les contraintes auxquels doit pouvoir répondre et s'adapter un système de records management. Dans cette optique, il s'adresse à un public large qui intègre non seulement les utilisateurs potentiels d'un ERMS pour préparer un cahier des charges ou les propriétaires existants pour évaluer leur produit, mais aussi les éditeurs de logiciels et les prestataires de services, que ce soit dans le domaine du conseil ou de l'archivage proprement dit, et enfin les organismes d'enseignement pour exploiter cette ressource de manière pédagogique. Officiellement rédigé en anglais, MoReq2 a fait l'objet de traductions dans différentes langues à l'initiative de bénévoles en Europe. Il existe ainsi en français, mais n'est pas encore disponible en allemand ou en italien[4]. Avis aux amateurs?

Documents de référence et informations complémentaires disponibles en ligne sur le site du DLM Forum (http://dlmforum.eu/) et le site créé par Inforesight Limited (http://moreq2.eu/).

**Contact: Charline.dekens@lausanne.ch**


## ABSTRACT

***Vom Interesse, MoReq besser kennenzulernen***

**MoReq (d.h. Model Requirements for the Management of Electronic Records) ist ein im Jahr 2001 veröffentlichter Anforderungskatalog, dem die in der angelsächsischen Welt als Electronic Records Management Systems (ERMS) bekannten digitalen Schriftgutverwaltungssysteme entsprechen sollten. Der Katalog wurde von einer britischen Beratungsfirma auf Initiative der Europäischen Kommission, unter der Schirmherrschaft des DLM Forums, einer wirtschaftlichen Interessenvertretung auf europäischer Ebene, erstellt. Im Jahr 2008 wurde er unter dem Titel MoReq2 einer Aktualisierung unterzogen. MoReq2 besteht aus vier Teilen, nämlich einem Metadaten-Modell, einem Testraster, einem XML-Schema und den eigentlichen Spezifikationen, die in 13 Kapiteln genau erläutert werden. Wie die Ausgangsversion konzentriert sich auch MoReq2 auf die funktionalen Anforderungen und die elektronischen Daten, ohne jedoch die Bedeutung der nicht funktionalen Anforderungen und den Wert von Papierunterlagen zu vernachlässigen. MoReq ist keine technische Norm, und auch wenn dieser Text praktisch und leicht zu benutzen sein möchte, bedarf er doch einer kritischen Lektüre, um die Anforderungen des Modells an die Bedürfnisse und Voraussetzungen jedes potenziellen Benutzers eines ERMS anzupassen. Im Übrigen wurde MoReq, als der Erfolg der ursprünglichen Version den Katalog in den Rang einer Norm erhoben hat, als zu anspruchsvoll kritisiert, sodass das DLM Forum seine Überarbeitung in einer neuen zukünftigen Version, MoReq 2010, in Auftrag gegeben hat. Es bleibt zu bemerken, dass ein Standardprodukt, Fabasoft Folio, 2009 als MoReq-konform zertifiziert wurde und dass GEVER sich auf ein Standardprodukt, die Fabasoft E-Gov Suite CH, stützt. Rückgriff auf ein Projekt und ein Dokument, das ein grosses Publikum interessieren könnte und das es verdiente, in der Schweiz besser bekannt zu sein.**

***Übersetzung: Annkristin Schlichte***


4 **Marie-Anne Chabin pour la Direction des Archives de France, «MoReq2: Exigences types pour la maîtrise de l'archivage électronique», 2008, <http://dlmforum.eu/index.php?option=com_jotloader&view=categories&cid=12_bcb6040aefc160c09ae4290ae1857b9f&Itemid=39&lang=en>.**

# From records to information management: the experience of a young professional in the United Kingdom


Walter Mansfied (WM),
Knowledge and Information Manager,
Asset Protection Agency (UK)
Charline Dekens (CD),
Archives de la Ville de Lausanne


## Professional path and formative experience abroad

*CD: My first question is if you could introduce yourself as a young professional, if you can tell us a bit more about your background, your studies and your various jobs in records management.*

WM: I completed an MA in Records and Archives Management at University College London in 2006–7. Prior to that, I had worked in a range of roles in information, archives, library management. Following completion of the MA, I worked as a records manager for a local government borough for six months. Subsequently I worked for one year with the International Records Management Trust (IRMT), a specialised consultancy focusing on improving records management mainly in developing countries, particularly in sub-Saharan Africa. Following that, I worked for the UK's leading international cultural relations organisation as a records man-

ager and around that time I also started carrying out consultancy for the European Commission as a trainer for their document management system. I recently started a new job as information and knowledge manager for a UK Government organisation.

*CD: Tell me about your path to the profession?*
WM: My first job in records management was for an international development NGO in Cambodia. Prior to this I had some experience of working in libraries and archives in the UK. I was quickly convinced of the need for and value of records management and following completion of my work in Cambodia I enrolled for the internationally focussed Records and Archives Management MA at University College London.

**Post-qualification employment**

*CD: How did the course prepare you for your first experience as a records manager? After one year of hard work, how did you feel when you started your job for the London borough?*
WM: I felt overwhelmed; it was a definite shock to the system. I wouldn't say that I was well prepared for the reality of the situation that I faced. It was nothing like what I had been led to expect by the course. The borough has a massive number of Freedom of Information [FOI] requests, something like six hundred a year, among the highest for local government. Since its introduction in 2005 FOI had become the main focus and records management was the bit that got to be done when there was time. I was recruit ed to develop policies, an organisation-wide retention schedule and classification scheme and I was also resourced in order to respond to various requests that came in for assistance. The aim of the corporate records management function was to create a single, consistent approach to records across the organisation.

*CD: How did you go about your shock to the system? After six months, did you feel more confident about you future input in records management?*
WM: I think the big shock was that from the MA we learned the good practice, what organisations are meant to do to best manage their records and the underlying theory. This ideal system is completely unapplicable to any sort of large scale bureaucracy where people don't follow policies and procedures. In reality it is very difficult to implement policies, there are multiple systems in place, there are competing agendas, and there are divisions and silos. I was trying to convince six thousand people to follow corporate policies for managing information – that was the shock. At the end of my time, I was less shocked. I definitely became more of a realist, more pragmatic, but I still have a belief that we can change things and I certainly saw the value of records management and that I was going to be in the job for a very long time! There was just so much to do, with multiple competing priorities combined with a lack of resources – a frequent issue for the information management function. I also saw the importance of stepping back and taking a corporate wide overview of what can be done through changing the organisation's working practices. This was a massive learning curve and I benefited hugely. I learned to do all sort of things, and was involved in a wide range of projects. The work was very interesting and I was supported by an excellent manager.

**Information or records manager?**

*CD: You were mentioning the gap between theory and practice. How did you manage to bridge the gap? And where are you today, you are an information and knowledge manager, so are you still doing records management?*
WM: I am still doing records management but I'm more of an information manager.

I think that people understand information management more than records management. Often records managers don't have the luxury to say "I am a records manager, I just deal with records". There is also all this unstructured information, e-mails, databases, wikis, blogs, internet forums. Records managers can't afford not to get involved in those things, otherwise they won't be capturing the records of the future and they will be failing to meet the information needs of the organisation.

**Practical solutions**

*CD: How do you manage not to get swamped by all this information yourself? What kind of practical tools are you using?*
WM: Tools, policies and guidance are important but they need to be simple. I remember my first e-mail management policy was composed of fifteen, twenty pages, which is impractical. No one is going to read that. The best tools are short and easy to use, they provide a clear benefit. If it's not easy to use it is useless.

*CD: Would you go as far as to say that you have to market your work and your service?*
WM: Definitely. You've got to market yourself and market your service because a records manager is providing a service. It's a service function. Unless you're talking to people and finding out what's going on in the organisation, you won't be able to get involved when you are most needed. It's also learning you can't do everything. You might be a single person in a large organisation with multiple competing priorities. You've got to use limited resources as best you can; so it's about prioritisation and project management, working out what you can do, committing and effectively completing what you set out to do.

*CD: So precisely, when I read that in your current role as an information and knowledge manager, you are setting up "wikis", you don't feel that you are shooting yourself in the foot? How do you go about using web 2.0 tools to share information and still be a records manager?*
WM: In my current role there is a conflict in that, in one sense, I am trying to create tools to enable people to do their work better, how to share knowledge, improve collaborative working, etc. And in the other part of my role, I am enforcing compliance. I am educating people in the government policies and legislation for protecting information, information security, the handling of data – none of which is really records management. The records management aspect is the development of policies and procedures and systems to preserve a record of the organisation's work under the Public Recordkeeping legislation and internal and external audit and reporting requirements.

*CD: I think that's the root of the problem. How do you manage to resolve this contradiction in your role?*
WM: It's a fine balance. On induction, all staff attend an hour's training course where we introduce them at FOI, data handling, information security, touching on records management in order that they know what the requirements are and they do see the importance, though there is the risk that I am still seen as a compliance figure. But then I've got recognition and if something comes up and they need assistance, they come to me and ask for my advice and guidance. It's about being available to assist the business when needed.

**The importance of providing training**

*CD: I can see that in all your roles you've always done training. How do you see the role of training in records management?*
WM: Training is a means of getting the most important messages across. You may have policies, but how are people going to learn about them? Training informs people what the policies and procedures are, and what they are required to do in terms of records management. If you can get people on induction, that's brilliant. It means that you can instil the organisation's information management values. You can tell them what the naming conventions and version controls are, how they are supposed to manage their documents, what systems they've got to use, and what they should do if they receive a FOI request. The information manager is also immediately increasing his profile. You are known to them and then they contact you with issues. You are opening their eyes to various problems and providing them with useful tools that will make their working life easier and they are going to appreciate that.

*CD: I think that all the questions around security of information tend to be common sense but you have to remind people about it. You've got more challenging questions about how you classify information or your documents. How can you train people around those issues?*
WM: What I am doing at the moment is trying to mainstream information management within the organisation. In order to engender ownership and organisational knowledge, we are creating a network of knowledge champions who own their team's information, and who have the responsibility to ensure that essential information is identified and kept appropriately. We have moved away from the concept of "records", we are not asking people to say "this is a record", "it must be declared as a record"; instead, we are saying "this is the information that needs to be kept in case of audit, in case of assessment to demonstrate the decisions you have made, and this is how you manage that effectively".

*CD: Looking at your current and past roles, how do you manage the shared drives, which are quite old-fashioned in a way, and the wikis and these kind of newish ways of creating, finding and sharing information in a very flexible way? How the two of them are going together because in some ways, the shared drives are quite cumbersome while the collaborative tools are supposed to make work easier, more flexible, etc.*
WM: I think wikis can be the friend of the records manager. They have an inbuilt audit trail. It is possible to control access and editing rights and in this way you can manage changes. It doesn't have to be a free for all; we are using a wiki as a knowledge base to capture, classify and organise information needed for audit and reporting requirements. The format of the wiki allows that information to be easily searchable and made as accessible as possible.

**Misgivings on Electronic Documents and Records Management Systems (EDRMS); the importance of working with IT**

*CD: You mentioned before that you maybe were not so keen on EDRMS. Could you mention an experience where EDRMS were not working effectively?*
WM: Yes, I think that this touches on the question of how to measure and demonstrate the benefits of records management. In short, I have seen no evidence to demonstrate that EDRMS, so large-scale, corporate-wide, complex, systems for managing documents and information, are good value for money. The UK public sector has spent millions and millions of pounds on these systems. There have been some large-scale implementation failures, multiple successive failures in some cases. Even for those systems that are now in place and are judged to be successful, when you talk to users in those organisations, they don't like those systems and avoid using them wherever possible. Given the user resistance I am not convinced that those organisations are systematically and consistently capturing their most important information. The technology is juvenile, the systems are slow, clunky, not user-friendly. They are massively expensive to implement, require huge investment in terms of IT resource, development, financial investment, training, change management, system development and process analysis. Despite the vast expense I have yet to see an EDRMS that I think is entirely successful. Having said that, I don't know what the alternative is for those organisations that need to demonstrate a flawless audit trail, perhaps the answer is to wait for the technology to mature.

*CD: You don't go as far as to say we need to abandon completely EDRMS. I quite like your expression "juvenile systems". So maybe we can hope that developers will get better at it and will improve their products?*
WM: I think developers do have to raise their game because of MS Sharepoint and other competing, low-cost, off-the-shelf document management systems which do not have the functionality of a full EDRMS but can be implemented quickly. The other challengers are the relatively cheaper and customisable open source products such as Alfresco and web-based document management systems including Google Docs. These kinds of systems have differently structured licence models, may be web-based or virtually hosted, reducing infrastructure costs. However, for many government organisations the security and information risks of these systems are too great, meaning that they can't be used. There remains a need for EDRMS. However, if I were going to an organisation which wasn't working in a highly regulated environment, I would look at other, better value solutions. The running costs of an enterprise-wide EDRMS in a large organisation would pay for a team of information managers, who could be on the floor within

departments, providing effective, business-focussed advice and tools. This might be a more efficient use of resources.

*CD: I share your views but I believe that it is easier to get budget to buy something technical, which sounds more like a new solution . . .*
WM: IT is seen as an immediate answer to the information overload problem faced by organisations. An IT solution can improve already good information management practices. However, if you add an IT solution on top of poor practice, you simply compound the existing problems. In the worst case scenario you are spending huge amounts of money on a system that is not fit for purpose and that people don't want to use. For EDRMS you've got to think very carefully not only about the cost of the software, user licences, training support and administration, but also the user resource time used when asking people to carry their own filing and document management and the potential resistance. This can be very costly.

*CD: In this context, what would you say about your collaboration with the IT department? I mean not only in your current position but in your career so far?*
WM: IT normally understand the role of the records manager and are natural allies. In several of my roles I have been based within IT departments, which I think is a good place to be, it allows easier collaboration on projects and sharing of experience and means that you are more aware of new developments and can provide a records management steerage from the early stages of proposals.

**Demonstrating the benefits of records management**

*CD: Finally, one remark and my last question. For the two of us, I think that records management is obvious, the need and the benefits of it are obvious. Why do you think it's not so obvious for people around us?*
WM: You say it's obvious to you that records management is a good idea and once you know a bit about it, you realise "yes, it's obvious, clearly we should be doing this". Records managers have for years been saying it's important and has lots of benefits, however, we have no empirical evidence! Records managers are not effective at providing evidence that their role is good value for money and it addresses a clear business benefit. As a profession we need to do more. Projects are underway at the moment in the UK and elsewhere trying to do just that. Records management also has an image problem, people don't know about it. While they know they've got a problem in managing their information they don't know who should solve it – often, they think IT should provide the solution. So it's about saying "your e-mails are in a mess, you've got 7,000 e-mails in your Inbox and you've got information overload . . . a records manager can help you with that!", "you've got 20 versions of the same document and you don't know which one is right or the one that's up to date, records management can help you with that." It's up to records managers to reach out to people, provide solutions, and make that link. That is one of the most effective ways of demonstrating the benefits.

**Contact: waltmansfield@yahoo.co.uk;**
**Charline.dekens@lausanne.ch**

[arbido]
**ANNONCES/INSERATE**
**– arbido newsletter**
**– arbido print**
**– arbido website**
**→ inserate@staempfli.com**
**→ 031 300 63 89**

# GEVER fra plurilinguismo e standardizzazione
## Progetto di terminologia GEVER

Sergio Gregorio
Cancelleria federale, Sezione di terminologia

**Il Consiglio federale ha incaricato i dipartimenti e gli uffici della Confederazione di istituire entro la fine del 2011 una gestione degli affari su base esclusivamente elettronica.[1] La gestione elettronica degli affari (GEVER)[2] servirà a snellire i processi amministrativi e a rendere trasparenti gli scambi documentali ed epistolari fra uffici e cittadini senza dover ricorrere alla carta. Affinché questi scambi possano avvenire nel modo più immediato, è indispensabile l'uso di una terminologia GEVER comune che permetta di interagire in modo mirato, comprensibile e per quanto possibile univoco. La mancanza di una terminologia condivisa non solo renderà più macchinosi e proni all'errore i processi amministrativi, ma sarà al contempo fonte di malintesi e incomprensioni. Per questa ragione la Sezione di terminologia della Cancelleria federale ha lanciato nel 2009 il progetto di terminologia GEVER che accompagna l'introduzione della gestione elettronica degli affari in Cancelleria.**

1 Decisione del Consiglio federale del 23.1.2008.

2 GEVER è l'acronimo di «Elektronische Geschäftsverwaltung» dove l'aggettivo elettronico è sottinteso. Di conseguenza sono da evitare sigle del tipo E-GEVER, egever o simili. L'acronimo ormai molto diffuso è stato ripreso anche nelle altre lingue nazionali.

3 TERMDAT, la banca dati terminologica della Confederazione, è accessibile attraverso l'Intranet della Confederazione e da qualche tempo anche in Internet all'indirizzo http://www.termdat.ch.

4 http://www.ech.ch

5 TERMDAT, Guida alla redazione di schede terminologiche: http://www.bk.admin.ch > Temi > Lingue > Terminologia > TERMDAT

6 A progetto ultimato la collezione è messa a disposizione nella banca dati TERMDAT.

### Il progetto

La nuova collezione terminologica GEVER sostituisce in gran parte un precedente lavoro sulla terminologia dell'archiviazione che risale al 2006 e che ricopriva solo parzialmente il dominio della gestione degli affari. La collezione conteneva perlopiù termini ripresi da testi legislativi con equivalenze e definizioni nelle lingue ufficiali della Raccolta sistematica. Per la nuova collezione GEVER oltre alle lingue ufficiali, si è voluto aggiungere l'inglese, scelta senza dubbio giusta, ma che al contempo, e vista la complessità della materia da trattare, ha procurato non poche difficoltà e qualche volta proposte non del tutto in linea con la tradizione documentale del paese d'origine.

Per l'elaborazione della terminologia GEVER sono stati scelti circa 120 candidati termini che dopo analisi e discussioni approfondite all'interno del gruppo di lavoro, in qualche caso anche accese, sono stati ridotti a 97. Il progetto è stato terminato all'inizio del 2010 con l'importazione delle schede nella banca dati TERMDAT.[3]

La collezione contiene termini della disciplina del *records management, dell'archiviazione*, della *gestione dei processi* e di alcuni aspetti legali connessi alla gestione degli affari. Non tratta termini specifici di applicazioni commerciali per la gestione degli affari in uso all'interno della Confederazione.

Nonostante ciò, a distanza di poco tempo dalla pubblicazione della raccolta terminologica GEVER, alla Sezione di terminologia sono già pervenute le prime richieste di equivalenze per termini indicanti funzioni di un determinato software o mansioni da svolgere all'interno di un servizio di gestione degli affari. Il progetto avrà sicuramente un seguito e il fondo terminologico sarà ampliato in base alle esigenze degli utenti. Alla luce del forte interesse che questo primo lavoro terminologico sistematico sta suscitando, si è pensato di avviare al più presto una procedura di standardizzazione seguendo i criteri dell'associazione *eCh*[4] e definendo gli adattamenti metodologici necessari per standardizzare una collezione terminologica.

### Organizzazione del progetto e metodo di lavoro

Dal punto di vista organizzativo si è seguita la metodologia in uso presso la Sezione di terminologia. Semplificando oltre misura, un progetto terminologico si articola nelle seguenti fasi: analisi dei testi del dominio trattato e compilazione di una lista di candidati termini (1); creazione di schede terminologiche secondo le regole contenute nella guida di redazione (2)[5]; vaglio tecnico-scientifico da parte degli specialisti del dominio (3); controllo finale della qualità contenutistica e linguistica (4); pubblicazione (5).[6] Come per la maggior parte dei progetti, le fasi non seguono sempre un andamento lineare e possono sovrapporsi o in qualche caso ripetersi a seconda della situazione e di particolari esigenze del progetto.

Dal punto di vista formale sono state seguite le regole di base del lavoro terminologico, prima tra tutte il criterio dell'uninozionalità, ovvero la creazione di una scheda per concetto. Per questo motivo non c'è da meravigliarsi se sono state create tante schede quante sono le accezioni di archivio. Questa prassi terminologica, a prima vista inusuale, diverge da quella lessicografica, dove le differenti accezioni sono elencate sotto la stessa voce. Per il termine archivio la collezione contiene le seguenti tre schede (vedi tabella 1).

Un altro criterio applicato è la descrizione di tutti i tratti distintivi di un concetto in modo conciso con una definizione composta, se possibile, da una sola frase (vedi tabella precedente).

| Termine | Definizione |
|---|---|
| archivio | Insieme di documenti formati, ricevuti e conservati da una persona fisica o giuridica o da un'organizzazione nello svolgimento delle proprie attività. |
| archivio | Istituzione o servizio che prende in consegna, tiene, conserva e rende accessibile il materiale archivistico. |
| archivio | Luogo destinato alla conservazione del materiale archivistico. |

**Tabella 1**

Infine si parte dal concetto per arrivare alla denominazione, criterio fondamentale tra i più complessi e difficili da attuare. Spesso si apre un divario fra rigore teorico e lavoro quotidiano che esige soluzioni pratiche. Gli aspetti teorici alla base del lavoro terminologico provengono in gran parte dalla tradizione linguistica, dalla quale si è ripreso quanto serviva e riadattato secondo le esigenze della disciplina. L'esempio forse più palese è il triangolo semiotico di Ogden e Richards[7] riadattato che più di altri schemi sintetizza gli aspetti teorici della terminologia (vedi grafico 1).

Il concetto è l'idea che si ha dell'oggetto concreto o astratto che a sua volta si manifesta attraverso la denominazione (*in vulgo* «parola»). La linea tratteggiata indica che non vi è legame diretto fra oggetto e denominazione. A cosa serve? Aver delineato i tratti teorici serve innanzitutto a chiarire la terminologia usata dal terminologo e poi semmai a spiegare alcune difficoltà incontrate durante l'elaborazione della collezione terminologica. Secondo la teoria i concetti sono chiari, si ricollegano a un oggetto fisico o astratto e hanno una denominazione univoca. Spesso però i concetti sono chiari solo in parte. Non sempre i tratti di un oggetto sono distinguibili ed elencabili[8] e accade solo di rado che si parta da un concetto per arrivare a una denominazione. Nel lavoro quotidiano si è confrontati con una mole di testi in cui ricorrono denominazioni che spesso rimandano a più significati e che non sempre hanno attinenza con il dominio trattato. È a questo punto che si cerca di risalire verso il concetto per trovare i tratti fondamentali da riprendere in una definizione e comprovare l'appropriatezza della denominazione.

L'elaborazione delle schede terminologiche del progetto GEVER è stata oltremodo impegnativa. Le differenti tradizioni di gestione documentale hanno creato innumerevoli difficoltà e incomprensioni. Questo perché si è voluta una collezione terminologica plurilingue (DE, FR, IT, EN), nella quale si sono dovute trovare soluzioni per denominazioni non sempre in linea con la rispettiva tradizione. È forse questo il motivo per cui la terminologia GEVER non è stata trattata prima. Con l'incombenza dell'introduzione della gestione elettronica degli affari è stato necessario affrontare l'argomento se non altro per la semplice esigenza comunicativa.

**Qualche esempio**

Mentre la tanto citata distinzione concettuale fra *Akte (dossier, D)* e *Akte (documento, CH)* sembra essere indiscussa, per l'equivalente italiano a un certo punto si è optato per l'uso esclusivo di *dossier*, termine giustificato dal contesto amministrativo svizzero. Dietro segnalazione che *fascicolo* è comunque in uso nel Canton Ticino, questa equivalenza è stata reinserita dopo essere stata eliminata insieme a *incarto*.

Il semplice fatto che *fascicolo*, e non *dossier*, ricorre quale equivalente nella versione italiana della Legge federale sull'archiviazione[9], non era stato ritenuto criterio sufficientemente valido e si è preferito attuare una normalizzazione forse un po' affrettata. Ad ogni modo è interessante notare che sempre nella suddetta legge non solo si riscontra *fascicolo* per *dossier*, ma anche *pratica* per *affare*[10], mentre nelle Istruzioni sulla gestione degli atti nell'Amministrazione federale[11] si trovano *dossier* e *affare*. Non è chiaro a cosa sia dovuta questa dispersione terminologica. Sta di fatto che per la traduzione della legge e dell'ordinanza, pubblicate rispettivamente nel 1998 e 1999, ci si è serviti della terminologia archivistica italiana, mentre per le istruzioni si è preferita una terminologia più in linea con la tradizione elvetica. Ad oggi la terminologia nei testi di legge non è stata adattata. Se termini fondamentali come quelli appena menzionati provocano

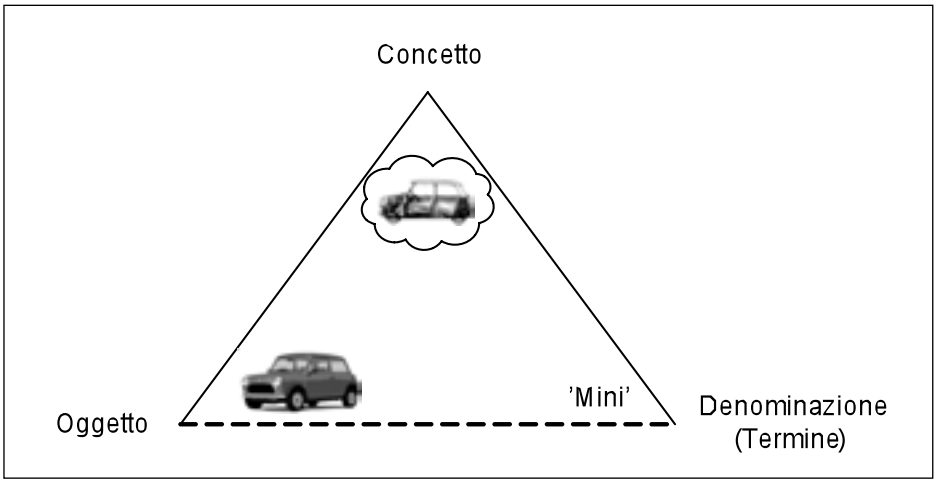



**Grafico 1**

**7 Charles K. Ogden & I. A. Richards, The Meaning of Meaning: A Study of the Influence of Language upon Thought and of the Science of Symbolism, 8th ed, New York: Harcourt, Brace & World (1946)**

**8 L'approccio semantico-componenziale funziona solo in parte e per domini molto ristretti come quello della tecnica.**

**9 Legge federale del 26 giugno 1998 sull'archiviazione (Legge sull'archiviazione, Raccolta sistematica 152.1, stato 2008-08)**

**10 Art. 10 e art. 26 cpv. 2**

**11 Istruzioni sulla gestione degli atti nell'amministrazione federale del 13 luglio 1999 (Foglio federale 1999–4679)**

| EN | DE | FR | IT |
|---|---|---|---|
| records management | Schriftgut-verwaltung | «Records Management» | gestione dei documenti, gestione documentale |

**Tabella 2**

| EN | DE | FR | IT |
|---|---|---|---|
| records system | Schriftgut-verwaltungssystem | système d'archivage | sistema documentale, sistema di documenti d'archivio |
| records | Akten, Schriftgut | documents d'archives, documents | documenti d'archivio, record |

**Tabella 3**

| DE | FR | IT | EN |
|---|---|---|---|
| Unterlagen, Akten | documents, actes | documenti, record | records |

**Tabella 4**

| DE | FR | IT | EN |
|---|---|---|---|
| Dokument | document | documento | document |

**Tabella 5**

| DE | FR | IT | EN |
|---|---|---|---|
| Aktenführung, Verwaltung von Unterlagen, Records Management | gestion documentaire, gestion des actes, records management | gestione documentale, gestione degli atti, records management | records management, record-keeping |

**Tabella 6**

problemi di selezione, è facile estrapolare l'incertezza diffusa per gli altri termini del dominio.

Ma i casi lampanti sono altri come ad esempio il termine chiave *records management* che lo standard ISO 15489 è lungi dal rendere in modo chiaro nelle rispettive equivalenze (vedi tabella 2).

Mentre la soluzione tedesca *Schriftgutverwaltung* si allontana dai singoli *record (o documenti)* raccogliendoli sotto un nome collettivo (Schrift-«Gut») – con forte connotazione cartacea[12] –, il francese che di solito è molto purista, pone fra virgolette il termine inglese. In italiano si ha invece uno stato di indeterminatezza con slittamento semantico verso la *gestione dei documenti* che ricopre solo una parte del *records management*, sempre più spesso reso con *gestione documentale*.

Di conseguenza, gli equivalenti fondamentali o derivati mostrano difficoltà simili aggiungendone delle nuove (vedi tabella 3).

In tedesco a *Schriftgut*, nome collettivo singolare, si aggiunge il termine plurale *Akten*, mentre sia il francese sia l'italiano distinguono il *documento* dal *record*, trasformando quest'ultimo in *documento d'archivio* per differenziarlo dal semplice *documento* (non amministrativo). La forma ellittica *document* conservata per il francese non facilita di certo la comprensione.

**Qualche soluzione**

La distinzione fra *documento* e *record* ha provocato accese discussioni, al termine delle quali si è optato per le seguenti soluzioni (vedi tabella 4).

il tutto rigorosamente al plurale per indicare le «informazioni relative a un affare, a prescindere dai supporti informativi sui quali sono registrate, raccolte o prodotte nell'adempimento dei compiti pubblici della Confederazione» e (vedi tabella 5).

Al singolare per indicare l'unità minima o «informazione registrata o oggetto che può essere trattato come un'unità» con i rispettivi rimandi dall'una all'altra scheda. Tutto questo per rendere nelle altre lingue *Unterlagen* che nei testi di legge svizzeri ricorre solo al plurale. Ovviamente, questa soluzione funziona solo se oltre alle equivalenze vi è anche la definizione per distinguere concettualmente i termini.

Infine per *records management* si è scelta la soluzione (vedi tabella 6).

Si è voluto evitare l'uso di *Schriftgutverwaltung* che pur ricorre nella norma ISO tradotta e *gestione dei documenti* e varianti per differenziare in modo chiaro il *records management* dalla semplice *gestione dei documenti*. Si tratta in ogni caso di soluzioni condivise, ma comprensibili solo dopo aver approfondito l'argomento insieme al gruppo di esperti. Il semplice confronto degli equivalenti non basta a motivare queste scelte, in primo luogo per le sovrapposizioni semantico-concettuali summenzionate e in secondo luogo a causa dell'uso dispersivo delle denominazioni.

12 **Kampffmeyer nella versione inglese dell'abstract di un suo recente articolo nota che «The term records management» is not in wide use in Germany. The associated ISO/DIN standard is translated as «document administration» («Schriftgutverwaltung») with the connotation of paper records (U. Kampffmeyer, Records Management und Schriftgutverwaltung, Information, Wissenschaft & Praxis, Nr. 6–7, 2009, 333–338).**

**Terminologia GEVER *quo vadis*?**

Probabilmente è ancora presto per rispondere a questa domanda. Al contempo vi sono però alcune tendenze che indicano un possibile percorso. Dalla prima pubblicazione della terminologia GEVER, la Sezione di terminologia della Cancelleria federale riceve sempre più spesso richieste di traducenti per termini indicanti funzioni specifiche di un determinato software e deve rifiutare richieste di localizzazione di prodotti commerciali.

Queste richieste indicano che vi è necessità di approfondire gli aspetti terminologici più funzionali di GEVER e a trovare soluzioni per rendere nelle lingue ufficiali svizzere anche le peculiarità di un software specifico. D'altra parte questo potrà avvenire solo quando sarà subentrato un consolidamento terminologico della disciplina, magari attraverso una standardizzazione che richiederà ulteriori perfezionamenti.[13]

Per il termine *GEVER* è già stata modificata la definizione al fine di rendere meglio i tratti salienti del concetto. La nuova definizione «Insieme di attività e regole di pianificazione, condotta, controllo e documentazione degli affari» contribuirà innanzitutto a migliorare la comunicazione e in secondo luogo a rendere più chiaro il concetto fondamentale su cui si basa la gestione elettronica degli affari.

**Contatto: sergio.gregorio@bk.admin.ch**


## ABSTRACT

***Le projet terminologique GEVER entre multilinguisme et standardisation***

**Le Conseil fédéral a chargé les départements et offices fédéraux d'introduire d'ici 2011 une solution pour une gestion électronique des affaires.**

**La gestion électronique des affaires (GEVER) doit simplifier et rendre transparent l'échange de documents et de lettres entre les offices fédéraux et les citoyens. Il allie la gestion opérationnelle des processus avec le management de l'information. Afin que cet échange puisse fonctionner de manière la plus efficace et transparente possible, la section Terminologie de la Chancellerie fédérale développe depuis 2009 une terminologie GEVER. Le principe qui prévaut ici est évidemment le suivant: seuls ceux qui parlent une même langue commune se comprennent. En sus des quatre langues nationales, la terminologie doit également être disponible en anglais. Le projet s'est achevé au début 2010 avec l'importation de 97 termes dans la banque de données TERMDAT. Ces termes couvrent les domaines du records management, de l'archivage et de la gestion des processus, ainsi que quelques aspects juridiques en lien avec la gestion des affaires. Les premières demandes de précision et d'ajouts ont déjà été formulées. Le projet se poursuivra donc certainement. Il s'agit de parvenir le plus rapidement possible à une standardisation selon les critères de l'association eCh.**

***Traduction: Stéphane Gillioz***


13 **La collezione terminologica GEVER è a disposizione del pubblico interessato al seguente indirizzo: http://www.bk.admin.ch > Temi> Lingue> Terminologia> Progetti in corso**


[a r b i d o] **Abonnemente**

**– arbido print: abonnemente@staempfli.com**

**– arbido newsletter: www.arbido.ch**

# Die Einführung von Records Management in der kantonalen Verwaltung Graubünden

## Anforderungen und Herausforderungen

Gaby Gujan, Leiterin Records Management Staatsarchiv Graubünden

**Mit dem Aufkommen der Informations- und Kommunikationstechnologien wurde die Aktenführung in den Organisationseinheiten meist vernachlässigt. Die Bestimmungen wurden häufig nicht auf elektronische Dokumente angepasst, und die Ablage auf den Laufwerken ist vielfach historisch gewachsen. Die Konsequenz sind unübersichtliche und redundante Ablagen. Records Management (Aktenführung/Schriftgutverwaltung) setzt genau bei diesen Problemstellungen an und betrachtet die Information über den ganzen Lebenszyklus, von der Erstellung bis zur Vernichtung bzw. Ablieferung ans Staatsarchiv.**

Records Management verbessert den momentanen Zustand der Aktenverwaltung und ist eine Hilfe im Arbeitsalltag. Durch die Einführung eines Ordnungssystems[1] wird die Übersichtlichkeit verbessert, die Dokumente sind personenunabhängig und deshalb nicht redundant abgelegt. Die Verlässlichkeit von Dokumenten wird erhöht, und die Geschäftstätigkeit bleibt nachvollziehbar und transparent, indem beispielsweise eine Versionenverwaltung zur Verfügung steht, welche jederzeit nachweist, wer wann welche Änderungen vorgenommen hat. Es geht aber auch um die Nutzung von neuen Möglichkeiten der Zusammenarbeit, welche ECM- oder Records-Management-Systeme bieten.

### Rechtliche Grundlagen

Ende 2006 beschloss die Regierung des Kantons Graubünden eine Entreprise-Content-Management(ECM)-Strategie, wovon Records Management ein Teilaspekt ist. Im Frühjahr 2007 beauftragte die Regierung die Standeskanzlei, die notwendigen rechtlichen Grundlagen für Records Management zu schaffen. Diese hat daraufhin in Zusammenarbeit mit dem Staatsarchiv Graubünden die Weisung über die Aktenführung in der kantonalen Verwaltung erstellt, welche Ende 2007 von der Regierung verabschiedet wurde.

### Projektorganisation und Verantwortlichkeiten

Die Weisung über die Aktenführung in der kantonalen Verwaltung hält neben dem Geltungsbereich und den Grundsätzen der Aktenführung auch die Verantwortlichkeiten fest.

Die Leitung der Organisationseinheit ist für die Aktenführung in der eigenen Organisation und für die Definition der notwendigen organisatorischen Rahmenbedingungen verantwortlich[2].

Es gibt zudem in jeder Organisationseinheit eine Person, welche für das Records Management zuständig ist. Diese Person leitet das Projekt in der Organisationseinheit und ist die Kontaktperson zum Staatsarchiv und zum Amt für Informatik.

Gemäss der Weisung sind alle Mitarbeitenden zu einer ordnungsgemässen Aktenführung verpflichtet.

Die Weisung hält aber nicht nur die Verantwortlichkeiten aufseiten der Organisationseinheit fest, sondern sie definiert ebenfalls die Rollen des Staatsarchivs und des Amtes für Informatik.

Das Staatsarchiv hat den Auftrag erhalten, die Umsetzung der Weisung zu koordinieren, Mustervorlagen und Anleitungen für die organisatorischen Rahmenbedingungen zu definieren sowie die Organisationseinheiten zu beraten.

Das Amt für Informatik ist für die technische Umsetzung von Records Management verantwortlich.

Es wurde zudem eine departementsübergreifende Projektgruppe gebildet, mit je einer Vertretung pro Departement, der Standeskanzlei, des Amtes für Informatik und einem Fachexperten. Diese Projektgruppe dient mehrheitlich dem Kommunikationsaustausch: Das Staatsarchiv hat einen Ansprechpartner pro Departement und informiert die Projektgruppe halbjährlich über den Projektstatus.

### Projektziele

Die Weisung über die Aktenführung in der kantonalen Verwaltung gibt das Ziel vor: die Einführung von Records Management in allen Organisationseinheiten mit Unterstützung des Staatsarchivs und des Amtes für Informatik.

Es ist aber nicht vorgesehen, dass die ganze kantonale Verwaltung ab einem bestimmten Zeitpunkt nach den Grundsätzen des Records Managements arbeitet. Nach drei Pilotprojekten führen die ersten interessierten Organisationseinheiten Records Management ein. Anschliessend folgen etappenweise die weiteren Organisationseinheiten. Diese phasenweise Einführung ist einerseits durch die Kultur der kantonalen Verwaltung Graubünden, andererseits durch Ressourcen

1 Ein Ordnungssystem (Aktenplan, Registraturplan) ist eine prozessorientierte, meist hierarchische Struktur der Ablage.

2 Aus Gründen der Flexibilität wurde die Definition einer Organisationseinheit bewusst offengelassen. So kann man dem Anspruch gerecht werden, diejenigen Einheiten als Organisationseinheit zu definieren, welche bis anhin für die Archivierung von Akten zuständig waren. In den meisten Fällen ist dies ein Amt, aufgrund von Umstrukturierungen kann dies aber auch eine Abteilung sein.

des Staatsarchivs und des Amtes für Informatik bedingt.

Die Einführung von Records Management in den Organisationseinheiten darf nicht alles Bestehende und Funktionierende auf den Kopf stellen. Bereits in der Weisung wird festgehalten, dass Records Management pragmatisch einzuführen sei. Zusammen mit den Organisationseinheiten wird analysiert, wo Handlungsbedarf besteht. Die Ziele werden für jede einzelne Organisationseinheit separat definiert.

**Es ist aber nicht vorgesehen, dass die ganze kantonale Verwaltung ab einem bestimmten Zeitpunkt nach den Grundsätzen des Records Management arbeitet.**

**Organisatorische Grundlagen**
Um Records Management einführen zu können, braucht es verschiedene organisatorische Grundlagen. Wie erwähnt, ist es Aufgabe des Staatsarchivs, diese zu definieren und die Organisationseinheiten entsprechend zu beraten.

In Anlehnung an die Richtlinien des Bundes sowie Records-Management-Standards anderer Ländern besteht das Konzept aus drei Pfeilern:

Den Grundstock bilden die gesetzlichen Grundlagen, darauf aufbauend sind in jeder Organisationseinheit die folgenden Meilensteine vorgesehen:
– Organisationsvorschriften
– Analyse und Bewertung der Akten
– Ordnungssystem

Den Schluss bildet die technische Umsetzung.

Für die Umsetzung von Records Management sind Organisationsvorschriften nötig, welche die Verantwortlichkeiten und die Regeln einer Organisationseinheit im Bereich Aktenführung festhalten und von der Leitung der Organisationseinheit unterschrieben werden.

Weiter ist eine Analyse erforderlich: Jede Organisationseinheit muss sich darüber im Klaren sein, wo sie steht und wohin sie will. Es stellt sich die Frage, welche Dokumente vorhanden und welche für die Organisationseinheit beziehungsweise für das Staatsarchiv wichtig sind (Bewertung der Akten). Das Staatsarchiv empfiehlt, als ersten Schritt die Organisationsvorschriften zu erstellen, damit die Leitung der Organisationseinheit hinter dem Projekt steht. Obwohl die Organisationsvorschriften kurz und knapp sein sollten, ist es in der Praxis oft schwierig, Arbeitsabläufe und Verfahren zu definieren, ohne sich vertieft mit dem Thema auseinandergesetzt und den Ist- und Sollzustand analysiert und definiert zu haben. Der letzte und wichtigste Meilenstein ist der Aufbau eines Ordnungssystems.

**Jede Organisationseinheit muss sich darüber im Klaren sein, wo sie steht und wohin sie will.**

Das Staatsarchiv hat für diese und weitere wichtige Abläufe Merkblätter (Vorlagen und Arbeitsanweisungen) erstellt, welche neben der Beratung den Organisationseinheiten als Arbeitsmittel zur Verfügung stehen. Bis jetzt sind folgende Dokumente erstellt worden:
– Richtlinie Records Management (Aktenführung) in der kantonalen Verwaltung
– Merkblatt 1: Projektablauf (inkl. Vereinbarung und Projektantrag)
– Merkblatt 2: Organisationsvorschriften (inkl. Vorlage)
– Merkblatt 3: Dienststellenanalyse (inkl. Vorlage)
– Merkblatt 4: Aktenbewertung (inkl. Bewertungsvereinbarung)
– Merkblatt 5: Ordnungssystem
– Merkblatt 6: Dossierbildung
– Merkblatt 7: Ablieferung ans Staatsarchiv bzw. Vernichtung

Da Records Management die Arbeitsweise jedes einzelnen Mitarbeitenden verändert, kommt der Information und Kommunikation, dem Change Management, eine grosse Bedeutung zu. Ein Schulungs- und Kommunikationskonzept hält fest, wann wem welche Information zukommt. Das Staatsarchiv präsentiert das Projekt auf verschiedenen Ebenen, von der Departementsleitung bis zum Mitarbeitenden, hilft bei der Erstellung von Schulungsunterlagen und stellt möglichst viele Arbeitshilfen zur Verfügung.

**Technische Umsetzung**
Die kantonale Verwaltung hat mit der ECM-Strategie das Produkt Microsoft Office Sharepoint Server (MOSS) als eine der Standardanwendungen gewählt. Für die Abbildung der organisatorischen Vorgaben auf MOSS haben die Ressourcen sowie das Know-how gefehlt. Daraufhin hat das Amt für Informatik zusammen mit dem Staatsarchiv entschieden, die GEVER-Lösung OXBA (Office Extensions for Business Administration) einzusetzen. OXBA wird vom Bundesamt für Informatik und Telekommunikation zusammen mit Microsoft entwickelt und deckt grösstenteils die notwendigen Funktionalitäten ab.

Nach Anpassung an die kantonalen Richtlinien wird OXBA ebenfalls den Organisationseinheiten der kantonalen Verwaltung zur Verfügung stehen.

**Erfahrungen und Lernpunkte für die Praxis**
Wie beschrieben, ist das Staatsarchiv für den organisatorischen, das Amt für Informatik für den technischen Teil zuständig. Dazu kommt die Zusammenarbeit mit den Organisationseinheiten sowie mit externen Beratern. Wir bewegen uns also in einem Drei- oder sogar Viereckverhältnis. Dabei sind die Verantwortlichkeiten nicht immer ganz klar geregelt, und eine zentrale und übergreifende Gesamtprojektverantwortung würde einiges vereinfachen. Entscheidend ist jedoch, dass die Ein-

führung von Records Management der Leitung der Organisationseinheiten obliegt. Das Staatsarchiv und das Amt für Informatik nehmen «nur» eine beratende und koordinierende Funktion wahr, sind aber nicht für die Einführung an sich zuständig.

80% der Vorarbeiten bei der Einführung von Records Management sind organisatorischer Natur, welche vor der technischen Umsetzung zu leisten sind. Records-Management-Systeme bieten vielfältige Möglichkeiten; eine klare Abgrenzung im Bereich Daten

**80% der Vorarbeiten bei der Einführung von Records Management sind organisatorischer Natur, welche vor der technischen Umsetzung zu leisten sind.**

und Funktionen ist deshalb unumgänglich. Es ist wichtig, dass man sich bewusst ist, dass ein Kulturwandel stattfindet, und dementsprechend das Schulungs- und Kommunikationskonzept wählt. Es ist darauf zu achten, dass eine Alltagssprache benutzt wird und die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt abgegeben werden.

Der Praxisbezug darf nicht verloren gehen, es sind die Probleme der täglichen Arbeit zu lösen; das neue Ordnungssystem und die Arbeitsabläufe sollen deshalb auf Vorhandenem aufbauen und nur geändert werden, wo es nicht optimal funktioniert.

**Fazit**

Obwohl das Projekt erst in den Anfängen[3] steckt, hat der Kontakt mit den Organisationseinheiten gezeigt, dass das Bedürfnis nach einer Verbesserung vorhanden ist. Allerdings weniger, um die rechtlichen Vorgaben einhalten zu können, sondern in erster Linie aus arbeitstechnischer Sicht (bessere Auffindbarkeit der Dokumente, Zusammenarbeit, Integration von E-Mails etc.). Es ist jedoch nicht immer einfach, eine alltagstaugliche Lösung zu finden. Ein Patentrezept gibt es nicht, die Anforderungen, die Kultur und die Ausgangslage der Organisationseinheiten sind sehr unterschiedlich.

Die Erarbeitung der organisatorischen Grundlagen erfordert von beiden Seiten, Organisationseinheit und Staatsarchiv, einige Ressourcen. In den Organisationseinheiten stehen für Aufgaben ausserhalb des Tagesgeschäftes meist wenige Ressourcen zur Verfügung. Das Staatsarchiv bringt die nötige Fachkompetenz und kann und soll die Organisationseinheiten beraten, denn sie sind froh, wenn sie jemanden zur Seite haben, der sie bei der Einführung unterstützt.

**Kontakt: gaby.gujan@sag.gr.ch**


## ABSTRACT

***L'introduction du Records Management au sein de l'Administration cantonale des Grisons***

**Fin 2007, l'Exécutif cantonal des Grisons a adopté des instructions sur la gestion des dossiers dans l'Administration cantonale. Outre sa portée et ses principes, la directive fixe que l'introduction du Records Management est de la compétence de la direction de chaque unité administrative. Les Archives d'Etat ont reçu pour mission de coordonner la mise en œuvre de la directive. Elles doivent proposer des modèles et des instructions pour le cadre organisationnel. Elles doivent aussi conseiller les différentes unités. Le service informatique est quant à lui responsable de la mise en œuvre technique. Conformément aux directives de la Confédération et des normes retenues par d'autres pays en matière de Records Management, les Archives d'Etat diffusent des feuilles d'information qui servent de jalons essentiels dans la mise en œuvre du RM (par exemple, les règles d'organisation, l'évaluation documentaire, le système de classification). 80 % des travaux préparatoires à l'introduction du RM sont d'ordre organisationnel et précèdent la mise en œuvre technique. Le RM modifie radicalement la façon dont chaque employé travaille. C'est pourquoi l'information, la communication, la gestion du changement ont un rôle fondamental. Il convient de veiller à ce que cette communication emprunte la voie du langage quotidien et que les bonnes informations soient transmises au bon moment. Bien que le projet en soit encore à ses balbutiements, le contact avec les unités organisationnelles a montré clairement que l'amélioration de la gestion des dossiers est un vrai besoin. Toutefois, celle-ci se dessine moins en vue de satisfaire les exigences légales que pour résoudre des problèmes professionnels (meilleure recherche documentaire, collaboration, etc.). Il n'existe pas de solution toute faite pour l'introduction du RM tant les besoins, la culture et la position initiale de chaque unité organisationnelle sont différents.** ***Traduction: Frédéric Sardet***


3 **Im Staatsarchiv wurde das Pilotprojekt im Oktober gestartet, Mitte 2010 sind Pilotprojekte in zwei weiteren Organisationseinheiten vorgesehen. Die übrigen Organisationseinheiten folgen ab 2011.**

# La mise en œuvre du Records Management au sein de l'Administration cantonale valaisanne du point de vue organisationnel

Alain Dubois, archiviste paléographe,
Archives de l'Etat du Valais

**Un projet de Records Management ou de gestion des documents est avant tout un projet d'organisation. Pour un service d'archives, il s'agit non seulement de définir une méthodologie de travail claire et précise à l'interne, mais également de développer une stratégie globale pour mettre en œuvre une gestion des documents cohérente et efficiente au sein de son organisation (entreprise ou administration publique). C'est cette double démarche organisationnelle qu'ont entreprise les Archives de l'Etat du Valais depuis le début de l'année 2008.**

## Un travail préalable d'organisation interne

Les Archives de l'Etat du Valais n'ont en effet organisé et systématisé que très récemment leurs relations avec les différentes entités de l'Administration cantonale en matière de gestion des documents. Elles ont longtemps assumé le rôle d'un service d'archives « traditionnel », en réceptionnant, traitant et inventoriant les dossiers destinés à la conservation à long terme et versés au terme de leur durée d'utilité légale ou administrative. Sans tradition dans le domaine de la gestion des documents, elles ont dû progressivement investir un domaine qu'elles connaissaient mal, voire pas du tout. En la matière, la principale étape a porté sur la définition d'une méthodologie de travail précise, et sur la systématisation des relations avec les entités administratives. Concrètement, au début de l'année 2011, sera publié un *Guide de gestion des documents* actuellement en cours de révision.

Un projet de gestion des documents se déroule désormais selon une procédure standardisée. L'entité administrative requérante est tout d'abord chargée de nommer un responsable interne de la gestion des documents et des archives, et de définir, en étroite collaboration avec les Archives de l'Etat du Valais, une politique de gestion des documents claire et cohérente. Celle-ci aboutit à la conclusion d'une charte en matière de gestion des documents où sont notamment précisés les rôles et responsabilités des différents intervenants[1]. Est ensuite conjointement élaboré un document qui présente les objectifs, la méthode de réalisation et l'échéancier du projet de gestion des documents. Cette fiche de projet désigne également le chef de projet (un archiviste) et les membres du groupe de travail composé d'archivistes et de représentants de l'entité administrative. Elle est formellement validée par les signatures de la direction de l'entité administrative, de l'Archiviste cantonal et du chef de projet, qui s'engagent ainsi à soutenir activement les démarches entreprises. Celles-ci aboutissent formellement à la rédaction d'un référentiel de classement et de gestion et à la mise en œuvre concrète des procédures et des outils de gestion ainsi définis[2]. Pour l'élaboration du référentiel de classement et de gestion, les archivistes effectuent tout d'abord une analyse de l'organisation et un recensement de différents types de documents produits et reçus par l'entité administrative dans le cadre de ses activités. Ils évaluent ensuite la gestion des documents en vigueur au sein de cette dernière. Enfin, ils rédigent un projet de plan de classement qu'ils soumettent à la direction de l'entité administrative. Celle-ci est alors chargée de mettre en consultation le projet de plan de classement auprès de tous ses collaborateurs, de manière à leur permettre de se l'approprier et de synthétiser les observations, remarques et propositions d'amélioration. A l'issue de cette phase de consultation, une séance de travail est organisée pour examiner et discuter conjointement les propositions de l'entité administrative. Une fois le plan de classement validé, les archivistes rédigent un projet de calendrier de conservation qui est mis en consultation selon le même principe. Le référentiel de classement et de gestion est la synthèse du plan de classement et du calendrier de conservation. Validé par les signatures de la direction de l'entité administrative et de l'archiviste cantonal, il contient également la liste récapitulative des documents destinés à être versés aux Archives de l'Etat du Valais et celle des documents destinés à être éliminés au terme de leur durée d'utilité légale ou administrative. Dès sa validation, il devient l'outil de gestion des documents de l'entité administrative. Il est néanmoins régulièrement révisé en fonction des nouvelles activités attribuées à cette dernière ou des nouvelles exigences légales.

Le référentiel de classement et de gestion est la synthèse du plan de classement et du calendrier de conservation.

1 Les intervenants impliqués dans la mise en œuvre des procédures et des outils de gestion des documents sont la direction de l'entité administrative, le responsable de la gestion des documents et des archives, les collaborateurs de l'entité administrative, les Archives de l'Etat du Valais, l'archiviste cantonal et l'archiviste contact (archiviste référent pour l'entité administrative).

2 La mise en œuvre de la gestion des documents s'effectue en deux étapes principales: l'organisation du rangement des documents et des dossiers (classeurs, dossiers suspendus et arborescence informatique), et la formation des collaborateurs à l'utilisation quotidienne des outils de gestion des documents.

**Les démarches externes**

La stratégie de diffusion de ces nouvelles procédures s'organise autour de deux axes. Le premier axe réaffirme le rôle de centre de compétence qu'exercent les Archives de l'Etat du Valais en matière de gestion de l'information au sein de l'Administration cantonale. Le second axe porte sur la mise en œuvre systématique de la gestion des documents auprès des entités administratives qui proposent de verser leurs archives. Ainsi, ce ne sont pas moins de dix projets qui ont pu être menés depuis 2008, et quinze qui sont en cours de réalisation. Parmi ceux-ci, il convient de mentionner le projet «Présidence», qui a permis de développer en 2009 un système de gestion des documents dans les entités administratives rattachées à la Présidence du Gouvernement, au Conseil d'Etat et aux secrétariats des chefs de département. L'objectif avoué était de provoquer une prise de conscience parmi les décideurs sur l'importance d'une gestion efficace des documents et sur le rôle des Archives de l'Etat du Valais en la matière. S'il permet désormais de maîtriser le cycle de vie des documents conservés sur support papier, le projet a surtout mis en évidence les lacunes en matière de gestion des documents électroniques. Les décideurs ont ainsi progressivement pris conscience de la nécessité d'implémenter un système de gestion des documents électroniques au sein de l'Administration cantonale et ils ont posé les premiers jalons du projet *Enterprise Content Management,* actuellement en phase pilote.

**Le concept de cycle de vie du document électronique au sein de l'Administration cantonale**

Les Archives de l'Etat du Valais ont adressé, en octobre 2008, un rapport à l'intention du Conseil d'Etat, qui proposait un concept de cycle de vie du document électronique au sein de l'Administration cantonale, de sa création à son élimination ou à sa conservation définitive. Le cycle de vie du document électronique constitue, en effet, un tout cohérent, qui implique de réfléchir à la fois à l'implémentation d'un système de gestion des documents électroniques et à celle d'une plate-forme de pérennisation et d'archivage des données électroniques. La phase pilote de cette plateforme, achevée le 15 mars 2010, a porté sur les collections numérisées du Service de la culture (Archives de l'Etat du Valais, Médiathèque Valais et musées cantonaux). Le passage en phase de production est prévu pour le second trimestre 2011. Les Archives de l'Etat du Valais seront capables, à cette date, d'accueillir des versements d'archives électroniques produites par les différentes entités de l'Administration cantonale et de les gérer conformément aux standards internationaux (norme ISO 14721). Par leurs compétences, les archivistes doivent exercer un rôle central dans la définition et l'organisation de ce cycle de vie, et défendre leur point de vue «métier» par rapport à une approche strictement technique. En somme, tout projet de gestion des documents électroniques doit être porté par les Archives de l'Etat du Valais. Le concept identifie et définit d'ailleurs les rôles et les responsabilités des différents intervenants dans ce domaine:

- les Archives de l'Etat du Valais ont pour mission de mettre en œuvre les procédures et les outils de gestion des documents;
- le Service cantonal de l'informatique a pour mission d'implémenter concrètement le système de gestion des documents électroniques[3];
- l'entité administrative requérante a pour mission de participer activement au projet, en mettant notamment à disposition les ressources humaines et financières nécessaires pour y parvenir dans un délai raisonnable.

**Par leurs compétences, les archivistes doivent exercer un rôle central dans la définition et l'organisation de ce cycle de vie, et défendre leur point de vue «métier» par rapport à une approche strictement technique.**

Le Conseil d'Etat, qui a pris connaissance du rapport lors de sa séance du 16 décembre 2008, soutient cette approche. Il a donné à un comité de pilotage le mandat d'élaborer, pour le 31 mars 2009, «un concept pour la mise en place et la généralisation d'un système de *Records Management* au sein de l'Administration cantonale» et «un plan d'action pour la mise en œuvre de ce système». S'il confie la direction du projet aux Archives de l'Etat du Valais et place le comité de pilotage sous la présidence du chef du Service de la culture, le Conseil d'Etat y intègre également des représentants de la Chancellerie d'Etat et du controlling gouvernemental. Le projet est donc désormais non seulement porté par les Archives de l'Etat du Valais, mais également par les services d'état-major de l'Administration cantonale.

**Le rapport «*Projet Enterprise Content Management* (ECM) au sein de l'Administration cantonale»**

Le rapport, remis au Conseil d'Etat le 31 mars 2009, contient quatre éléments d'organisation importants.

Le comité de pilotage juge tout d'abord nécessaire d'élargir le périmètre du projet au domaine de l'*Enterprise Content Management*. L'importance du *Records Management* n'est absolument pas niée, mais il paraît nécessaire, pour des raisons de meilleure acceptation de la part des collaborateurs et pour des raisons stratégiques par rapport aux autorités politiques, de l'intégrer à un ensemble beaucoup plus vaste qui porte sur la gestion du contenu au sein de l'Administration cantonale. Le projet ECM constitue désormais la pierre angulaire sur laquelle doivent reposer tous les projets de gestion de l'information au sein de l'Etat du Valais; surtout, il permet de définir une stratégie cohérente en la matière. Parmi ceux-ci, il convient de citer le projet «Administra-

3 **Le rapport reprend l'organisation mise en place dans le cadre de la décision du Conseil d'Etat du 28 septembre 2005, qui valide une expertise rédigée par la société Cross Systems Suisse et intitulée «*Quelle solution d'ECM, en particulier dans le domaine du Records Management, pour l'Administration cantonale valaisanne ?*», et qui charge le Service cantonal de l'informatique de développer une solution ECM et les Archives de l'Etat du Valais «de vérifier le respect des règles d'archivage lors de la mise en place des projets dans les services».**

tion en ligne», qui vise à proposer des interactions et des transactions électroniques simples, sûres, rapides et efficaces entre les autorités cantonales,

**Le projet ECM constitue désormais la pierre angulaire sur laquelle doivent reposer tous les projets de gestion de l'information au sein de l'Etat du Valais.**

l'Administration cantonale, les communes, les entreprises et les citoyens, et le projet «e-Parlement», qui vise à gérer les affaires du Grand Conseil sous forme entièrement électronique.

Dans la mesure où le périmètre du projet est élargi, le comité de pilotage juge, en second lieu, nécessaire d'adjoindre aux compétences des archivistes et des informaticiens celles des spécialistes des processus et de la gestion du changement – l'acceptation du changement par tous les collaborateurs constitue à cet égard un facteur-clé de la réussite du projet ECM. A ces quatre partenaires sont alors confiés les rôles et responsabilités suivants:

– les spécialistes des processus sont chargés de répertorier et d'analyser les flux d'information *dans* et *entre* les différentes entités de l'Administration cantonale, ainsi qu'entre les pouvoirs (Conseil d'Etat, Grand Conseil et pouvoir judiciaire);
– les spécialistes de la gestion des documents sont chargés de doter les entités administratives de procédures et d'outils de gestion des documents efficaces, et d'élaborer des directives en matière de conservation à long terme des données électroniques (formats de fichiers pérennes, métadonnées descriptives, techniques et administratives);
– les spécialistes de l'informatique sont chargés d'implémenter la solution ECM retenue;
– les spécialistes de l'accompagnement et du support aux utilisateurs sont chargés de conduire le changement auprès de tous les collaborateurs.

Le travail fourni par ces quatre partenaires serait néanmoins réduit à néant sans une adhésion totale au projet de la part de toutes les entités administratives. Le comité de pilotage souhaite ainsi les y impliquer fortement, afin qu'elles se l'approprient et participent activement à son développement. Une entité administrative est désormais chargée de réaliser plusieurs travaux préparatoires dans l'optique de l'implémentation de la solution ECM. Elle doit avoir nommé un ou plusieurs référents ECM, analysé ses principaux processus internes et externes, validé le référentiel de classement et de gestion et défini les droits d'accès de ses collaborateurs.

Enfin, le comité de pilotage a organisé le projet ECM en trois phases de réalisation et selon le calendrier prévisionnel suivant:

– phase de préparation (2009-2011)
– phase de mise en œuvre (2012-2016)
– phase de maintenance (à partir de 2017)

La phase de préparation demeure essentielle, car elle doit permettre de déterminer les bases nécessaires à la généralisation de la solution ECM à partir de 2012. Il s'agit notamment de définir un processus transversal test, qui concerne plusieurs entités administratives, de choisir une solution ECM, d'évaluer les ressources humaines et financières nécessaires à la réalisation du projet, de mener plusieurs projets pilotes auprès d'entités administratives représentatives, qui ont déjà effectué ou non les travaux préparatoires décrits ci-dessus, de manière à identifier très précisément les difficultés liées à l'introduction de l'ECM, et surtout d'obtenir du Grand Conseil un crédit-cadre pour la mise en œuvre du projet à partir de 2012. Si le Conseil d'Etat a validé le concept et le plan d'action présentés par le comité de pilotage lors de sa séance du 22 mai 2009, il n'a finalement pas accordé le montant nécessaire à la réalisation de la phase de préparation au cours de l'année 2010. A la suite de ce refus, le comité de pilotage, soucieux de ne pas abandonner un projet essentiel pour l'Administration cantonale, a finalement décidé d'avancer son travail sur les aspects qui pouvaient être réalisés à l'interne et de reporter ceux qui nécessitaient des mandats externes. Il a ainsi confié à un groupe de travail la définition d'un processus transversal test. De manière à provoquer une prise de conscience parmi les décideurs sur les implications concrètes de la mise en œuvre d'une solution ECM, il a choisi de définir le processus de préparation,


## ABSTRACT

***Staatsarchiv Wallis: Records Management- oder Schriftgutverwaltungsprojekt***

**Ein Records Management- oder Schriftgutverwaltungsprojekt ist vor allem ein Organisationsprojekt. Das Staatsarchiv Wallis hat seit Anfang 2008 in dieser Hinsicht Schritte in zwei Richtungen unternommen: die interne Definition einer klaren und genauen Arbeitsmethode und die Entwicklung einer umfassenden Strategie, um eine kohärente und effiziente Schriftgutverwaltung in der kantonalen Verwaltung des Wallis umzusetzen. Besondere Aufmerksamkeit wurde auf die Kenntnisnahme der Verfahren durch die Entscheidungsträger gelegt, um diese für die Problematik der Schriftgutverwaltung zu sensibilisieren und ihnen den genauen Sachverhalt aufzuzeigen. Schliesslich hat sich diese Taktik ausgezahlt, denn sie hat erlaubt, das Projekt « Présidence » (Implementierung der Schriftgutverwaltung bei den Verwaltungseinheiten, die an das Präsidium der Regierung, den Staatsrat und die Sekretariate der Departementschefs angeschlossen sind) zu realisieren, und vor allem das Projekt Entreprise Content Management (ECM) in der kantonalen Verwaltung zu lancieren, das, gemäss der Zeitplanung und unabhängig von politischen und budgetären Unwägbarkeiten, 2016 seinen Abschluss finden soll. Das Staatsarchiv Wallis ist bestimmt, in diesem Zusammenhang eine Schlüsselrolle einzunehmen, weil es in Zusammenarbeit mit Spezialisten des Prozessmanagements, des Change Managements und der Informatik die Projektleitung sicherstellt.**

**Die Entwicklung dieser verschiedenen Projekte hat dem Staatsarchiv Wallis also eine neue Sichtbarkeit verliehen und seine Wahrnehmung als Kompetenzzentrum in Sachen der Schriftgutverwaltung, egal welchen Typs und auf welchen Datenträgern, gefördert.**

***Übersetzung: Annkristin Schlichte***

de traitement et de notification des décisions du Conseil d'Etat. Informé de cette démarche, le président du Gouvernement a récemment émis le souhait de faire du projet ECM un projet gouvernemental prioritaire et a demandé d'informatiser ce processus pour le 31 décembre 2010. Il s'agit désormais de profiter de cette dynamique pour généraliser le système ECM selon le calendrier prévisionnel établi par le comité de pilotage, tout en étant néanmoins conscient des aléas politiques, budgétaires et/ou autres qui pourraient en retarder la réalisation.

Au final, la mise en œuvre de la gestion des documents est un parcours de longue haleine semé d'embûches. Elle implique un important travail d'organisation des démarches auprès des entités administratives et le développement des premiers projets auprès des entités volontaires. La stratégie qui consistait à sensibiliser les décideurs à la gestion des documents s'est par ailleurs révélée, dans le cas de l'Administration cantonale valaisanne, payante, dans la mesure où elle a permis la réalisation du projet « Présidence » et le lancement du projet ECM. Elle a également donné une nouvelle visibilité aux Archives de l'Etat du Valais et a favorisé leur reconnaissance en tant que centre de compétence en matière de gestion des documents, quels qu'en soient le type et le support. Surtout, elle a montré à quel point son facteur critique de réalisation portait et porte encore sur les démarches organisationnelles et non pas sur les aspects techniques.

**Contact: alain.dubois@admin.vs.ch**

# Records Management bei der Gewerkschaft Unia

Rita Lanz, Archivarin und
Projektleiterin RM seit 2008, Unia

**Während des Integrationsprozesses von SMUV, GBI und VHTL zur neuen Gewerkschaft Unia (Start 2005) wurde von den Archivverantwortlichen eine Archivstrategie erarbeitet, die auch die Einführung einer einheitlichen Records-Management-Strategie nach ISO-Norm 15489-1 enthielt. Records Management sollte die Grundlage für ein systematisch geführtes, mit einem elektronischen Findmittel erschlossenes und öffentlich zugängliches zentrales Zwischenarchiv bilden[1]. Zuerst konzentrierten sich die Verantwortlichen auf die Sicherung der umfangreichen historischen Archive, das Thema war aber lanciert. Nach einer Vorprojektphase mit Analysen[2] und Vorschlägen sowie Gesprächen mit der Geschäftsleitung wurde zeitgleich mit dem Start von Unia ein Projekt «Erarbeitung eines Aktenplanes» freigegeben.**

## Rechtliche Grundlagen und Auftrag

Die Gewerkschaft Unia ist ein Verein gemäss ZGB und im Handelsregister eingetragen. Sie ist deshalb verpflichtet, Geschäftsbücher, Buchungsbelege und Geschäftskorrespondenz ordnungsgemäss zu führen und während zehn Jahren aufzubewahren (OR, Art. 957 A. und 962,1).

Rechtliche Überlegungen waren jedoch nicht ausschlaggebend, als die Gewerkschaftsleitung am 2. Juni 2005 den formalen Beschluss fasste, den ersten Baustein für ein Records Management in Auftrag zu geben. Mit einem Zentralsekretariat (140 Mitarbeitende) und 90 lokalen Sekretariaten in 14 Regionen (800 Mitarbeitende) hat Unia eine Betriebsgrösse erreicht, in der eine geordnete Aktenführung essenziell für das reibungslose Funktionieren der Organisation und ein wichtiger Bestandteil der Betriebsorganisation ist. Der Auftrag lautete: «Erarbeitung eines Aktenplanes für die Gewerkschaft Unia. Dieser Aktenplan gilt in erster Linie für die Abteilungen der Zentrale, kann aber bei Bedarf zu einem späteren Zeitpunkt an die Bedürfnisse der Regionen und Sektionen angepasst werden (Nachfolgeprojekt).»

## Zuständigkeiten

### *Projektteam*

Für das Vorprojekt waren der Leiter der Präsidialabteilung und die SMUV-Archivarin Rebekka Wyler (mit einem 30%-Pensum) verantwortlich. Das intern fehlende fachliche Know-how sollte bei Bedarf extern beigezogen werden.

Im Laufe der Vorarbeiten zeigte es sich, dass eine breitere Abstützung im Betrieb nötig war. Ab März 2005 waren für die Steuerung des Projektes zwei Geschäftsleitungsmitglieder verantwortlich, u.a. der Leiter der Einheit Administration/Finanzen/Personal.

Das Projektteam bestand aus der Archivarin als Projektleiterin[3]. Dazu gehörten je ein Abteilungsleiter des politischen und des betrieblichen Bereiches sowie ein Vertreter der von Unia geführten Sozialversicherung. Diese waren für die Umsetzung der Beschlüsse in ihren Aufgabengebieten verantwortlich.

---

1 Nur der SMUV hatte einen verbindlichen Aktenplan, mit Archivreglement und angestelltem Archivar. Als historisches Endarchiv wurde das Schweizerische Sozialarchiv in Zürich gewählt.

2 Grundlegende Vorarbeiten leistete der SMUV-Archivar mit der Zertifikatsarbeit in Archivwissenschaft: Adrian Zimmermann: Bausteine für eine gewerkschaftliche Archiv- und Records-Management-Strategie vor dem Hintergrund des Fusionsprozesses UNIA. Bern 2004.

3 Das Archiv war zuerst dem Leiter Kommunikation, später dem Leiter der Abteilung Services+Logistik und damit der Administration unterstellt.

***Geschäftsleitung GL***
Nach der Genehmigung des Projektantrages wurde die Geschäftsleitung an zwei zum Voraus bestimmten Daten («Meilensteinen») von der Projektleitung über den Stand der Arbeiten informiert. Die GL genehmigte auch die Grundstruktur des Aktenplanes sowie die zugehörigen Reglemente.

***AbteilungsleiterInnen und Sektorleitungen***
Diese mittlere Führungsebene der Unia ist für die Umsetzung des Aktenplanes in ihrem Bereich verantwortlich; die konkrete Umsetzung ist Aufgabe des administrativen Personals. Ihre Vorgesetzten haben dafür zu sorgen, dass dafür genügend Ressourcen zur Verfügung stehen.

Das Projektteam erarbeitete mit jeder Abteilung/jedem Sektor das prozessorientierte Ordnungssystem und sorgte für die Umsetzung in Dossiers und Subdossiers.

***Super-UserInnen***
In den Abteilungs- und Sektorsekretariaten wurde unterdessen je eine Person bestimmt, welche ihre KollegInnen und auch die Vorgesetzten direkter unterstützt bei dieser Aufgabe. Sie entlastet die Projektleiterin, da die Kommunikation und Schulung kanalisiert wird.

**Projektphasen**
Analyse von Prozessen und Verantwortlichkeiten

März bis Ende Juli 2005
im «politischen Bereich»: vier Sektoren Industrie, Bau, Gewerbe und Tertiär sowie die Abteilungen Vertragspolitik/Interessengruppen/Kommunikation und Kampagnen/Mitglieder und Bildung/Mitgliederverwaltung und das Präsidialsekretariat

Juni bis Ende August 2005
im «betrieblichen Bereich» (auch Support genannt): Rechnungswesen, Vermögensverwaltung/Treuhand/Stiftungen, Informatik, Immobilien, Tourismus, Krankenkasse, Personalmanagement/-entwicklung/Zentrale Dienste

August 2005
im Bereich Arbeitslosenkasse

Um die Aufgaben, Prozesse und Verantwortlichkeiten in den einzelnen Abteilungen und Sektoren beschreiben zu können, wurden mit allen AbteilungsleiterInnen anhand eines vorgegebenen Fragebogens (siehe Darstellung 1) Gespräche geführt.

Die Ergebnisse der Umfrage wurden ausgewertet und ein provisorischer Aktenplan erarbeitet.

- Bis Ende November 2005: Abnahme des provisorischen Aktenplanes durch GL
- Bis Ende März 2006: Umsetzung des Aktenplanes in allen Abteilungen mit Unterstützung der Projektgruppe
- Bis Ende Juni 2006: Rückmeldungen aus den Abteilungen und Verbesserungen im Ablagesystem durch das Projektteam, Abschluss

Für die Regionen/Sektionen wurde im März 2007 ein Pilotprojekt Aktenplan in der Sektion Zürich und der Region Zürich-Schaffhausen lanciert. Das Projektteam und die Projektmethode wurden gleich gewählt. Das Ordnungssystem der Zentralorganisation wurde dazu adaptiert und vereinfacht.

**Die organisatorischen Grundlagen**
***Ordnungssystem der Zentralorganisation***
Mit dem Projektantrag wurde die neunteilige Grundstruktur des künftigen Aktenplanes bewilligt (siehe Darstellung 2).

**1 Steuerung**
**2 Support**
**3 Kommunikation, Bildung und Mitglieder**
**4 Branchen und Vertragsbeziehungen**
**5 Interessengruppen (Mitglieder)**
**6 Gewerkschaftspolitische Querschnittsaufgaben**
**7 Regionen und Sektionen**
**8 Dienstleistungen (Mitglieder)**
**9 Zusammenarbeit, Beziehungen und Networking**

**Darstellung 2: Grundstruktur des Aktenplanes**

In den nächsten Monaten wurde das Ordnungssystem verfeinert, indem die einzelnen Funktionen der Grundstruktur zugeordnet wurden. Dabei konnte auch auf die Aktenpläne der Vorläuferorganisationen sowie deren Organigramme zurückgegriffen werden, insbesondere für die Strukturierung der Branchen.

Es wurde eine umfangreiche sogenannte «Kompetenzkartei» erstellt, die jeder Position im Aktenplan eine verantwortliche Abteilung/Stelle (kurz: VOE) zuwies. Die AbteilungsleiterInnen und Sektorleitungen mussten der Projektleitung die verantwortlichen MitarbeiterInnen (VM) bekannt geben.

Die Verantwortlichkeitsmatrix mit allen weiteren Angaben wird zusammen mit dem Ordnungssystem in einer

***1. Allgemeines***
**Bezeichnung, Aufbau (mit Unterabteilungen), MitarbeiterInnen (unter Angabe der Funktion), Gremien (Vorstände, Branchenkommissionen)**
***2. Prozesse und Verantwortlichkeiten***
**Aufgaben (ständige/sich periodisch wiederholende/einmalige Aufgaben, Bewegungen, Projekte)**
**Einzelne Transaktionen (Schritte/Phasen) dieser Prozesse**
**Federführende Personen/Teilfederführungen (Federführung/Teilfederführung/Mitwirkung)**
**Aufgaben dokumentiert?**
***3. Arten von Dokumenten***
**Welche Arten von Akten und anderen Dokumenten (auch audiovisuelle, Sachgegenstände) werden produziert, Art der Organisation der Papierablage (Dossiers, Serien), Aktenpläne vorhanden? Dokumente mit Sperrfristen vorhanden, Dokumente ausschliesslich elektronisch vorhanden, Aufbau elektronische Ablage und Wünsche, Vorschläge, Archivierung von E-Mails**
***4. Zusätzliche Aufgabenbereiche***
**Dokumentation/Verzeichnis vorhanden, Bibliotheksbestand (mit/ohne Verzeichnis), Abonnemente Zeitungen/Zeitschriften, weitere spezielle Aufgaben und Programme (Datenbanken u.ä.), pendente Aufträge**

**Darstellung 1: Fragebogen für Abteilungen/Sektoren**

Excel-Datei geführt und laufend aktualisiert.

***Organisationsvorschriften***

Im Projektauftrag waren die wichtigsten Vorgaben festgehalten:

– Die von der Unia produzierten betriebsrelevanten Akten sollen allgemeingültig klassifiziert werden. Dies erleichtert die tägliche Arbeit, die Ablage und das Auffinden von Akten. Den Abteilungen werden Spielregeln für die Aktenablage vorgegeben.
– Das Ablagesystem gilt sowohl für Akten in Papierform als auch – in einem zweiten Schritt – für die elektronische Ablage.
– Es ist ein Zwischenarchiv einzurichten, das gemäss den Vorgaben des Aktenplans strukturiert ist.

***«Spielregeln» für die Aktenführung und -ablage***

Im Projekt wurden die Regeln der Dossierführung fortlaufend entwickelt und verfeinert. So entstand bis Anfang 2008 ein Regelwerk, das von der Abteilung Services+Logistik genehmigt wurde und für die Mitarbeitenden verbindlich ist. Es besteht aus einer Handlungsanleitung Records Management und verschiedenen Merkblättern. Mit der Weisung zur Archivierung von Unterlagen wurden sie im «Handbuch Dossierführung und Archivierung» (siehe Darstellung 3) vereinigt und mit den gültigen Aktenplänen den Abteilungen/Sektoren im Januar 2010 abgegeben[4].

***Ressourcen und Kosten***

Die Aufbauarbeit wurde mit dem bestehenden Personal geleistet, wobei das Pensum der Projektleiterin nach einem Jahr auf 50% erhöht wurde. Einzig für den Beizug externer Fachberatung wurde ein kleines zusätzliches Budget bewilligt.

Bisher wurden keine Investitionen in ein elektronisches Document- und Records-Management-System getätigt. Die Klassifikation mit rund 3000 Positionen (Version 6.0) wird vorläufig auf einem Excel-Programm geführt und die Verwaltung mit den üblichen MS-Programmen erledigt. Diese Instrumente sind allerdings nicht intranetfähig bzw. erfüllen gewisse Funktionen nur unzureichend (z.B. History, Metadaten, integrierte Informationen).

**Vorläufiges Fazit**

Die inhaltlichen Ziele konnten erreicht werden, wenn auch nicht in der anvisierten Zeit. Nach einem Jahr hatte das Projektteam erst die Grundzüge des Ordnungssystems für den politischen Bereich erarbeitet. Im Sommer 2006 konnte mit dem betrieblichen Bereich begonnen werden. Nach gut vier Jahren Arbeit steht nun aber das «Gerüst» für ein Records-Management-System: Der Aktenplan für die Zentralorganisation ist erarbeitet und in den physischen Ablagen umgesetzt. In einer weiteren Phase muss er nun dynamisch (gemacht) werden. Automatismen wie regelmässige Ablieferungen/Kassationen müssen eingeübt werden. Dafür sind die organisatorischen und technischen Grundlagen zu schaffen.

Im Januar 2008 hat die Geschäftsleitung der Pilotregion Zürich-Schaffhausen einen Aktenplan genehmigt. Dessen Implementierung steht allerdings in allen 14 Regionen noch bevor.

Einen verbindlichen Aktenplan für die neue Gewerkschaft mitten im Aufbauprozess der Organisation zu schaffen, hatte Vor- und Nachteile. Synergien entstanden, da die Beteiligten ohnehin Rollen und Prozesse zu definieren und zu klären hatten. Zeitliche Verzögerungen traten ein, weil der Aktenplan von den Projektbeteiligten ohne wesentliche zusätzliche Ressourcen erarbeitet werden musste.

Für die Umsetzung des Aktenplanes im Büroalltag spielte die mittlere


## ABSTRACT

***Le système de records management chez Unia***

**Depuis le lancement d'Unia, structure syndicale créée en 2005, un système de Records Management fondé sur la norme ISO 15489-1 a été mis en place au sein de l'institution. S'agissant de la plus grande organisation de travailleurs en Suisse, forte de 200 000 membres et 940 employés, une gestion documentaire structurée est un élément important de l'organisation, confrontée à la complexité des affaires.**

**Avec une petite équipe de projet constituée en interne et placée sous la tutelle directe de la direction, un système de classement orienté processus a été mis en place pour la centrale (140 salariés).**

**La priorité a été donnée à l'élaboration d'une cartographie des compétences permettant d'affecter à chaque position du plan de classement, un répondant fonctionnel.**

**Tant pour les documents électroniques que pour les documents papier, le plan de classement a été structuré en dossiers et sous-dossiers. Dans le cadre d'un projet-pilote, la classification retenue pour la Centrale a été proposée pour la gestion de 90 secrétariats locaux et régionaux, mais n'a pas encore pu être implantée.**

**Le projet ayant été placé entre les mains de l'archiviste, de formation universitaire en histoire, un spécialiste externe en records management a été consulté.**

**Ce sont les responsables des sections et secteurs qui ont la responsabilité de la mise en œuvre du plan de classement dans leur domaine de compétence.**

**Ils doivent donc veiller à fournir les ressources nécessaires à leur personnel administratif pour que les dossiers d'archives soient organisés et classés.**

**Les directives, en constant développement sont collationnées dans un manuel dit de «gestion des dossiers et de l'archivage»; elles sont soumises aux superviseurs comme aux employés.**

**Comme ces travaux de mise en place ont été menés parallèlement au développement général d'Unia, des synergies pouvaient être utilisées. Toutefois, il a fallu faire face à des retards dus au manque de ressources comme à l'émergence d'autres priorités. Après plus de quatre années de travail intensif, la charpente du système est en place. La prochaine étape consistera à dynamiser le système de Records Management.**

***Traduction: Frédéric Sardet***


4 Die Dokumente sind einzeln auch auf dem Intranet Unia verfügbar, werden aber nachweislich dort selten abgerufen.

Führungsebene eine wichtige Rolle. AbteilungsleiterInnen und Sektorleitungen sind verantwortlich für das Führen und die Inhalte der Dossiers. Deren aktive Beteiligung beim Erstellen des Aktenplanes förderte die Akzeptanz und das Verständnis für das RM. Dies war aber zeitlich aufwendiger und vom Projektteam oft nur schwer zu beeinflussen. So klappte die Umsetzung nicht, wenn diese ihre Prioritäten anders setzten. Damit sie ihren administrativen MitarbeiterInnen die zeitlichen Ressourcen und Unterstützung gewähren, müssen die vorgesetzten Stellen sowie die GewerkschaftssekretärInnen auch geschult werden.

Das Projektteam stiess auch an fachliche Grenzen. Der Aufbau eines kohärenten Aktenplanes dieser Grösse erwies sich als sehr anspruchsvoll. Nachdem eine erste Version vorlag, wurde deshalb das Know-how eines erfahrenen Records-Managers eingeholt. Dr. Peter Toebak sorgte ab Oktober 2005 dafür, dass der Aktenplan am Schluss den Bedürfnissen von Unia sowie den gängigen Standards entsprach.

**Darstellung 3: Handbuch RM Unia**

**Kontakt: rita.lanz@unia.ch**

# Introduction of Records Management at Actelion: Concept Phase

Stephanie Munck*, Assistant Global Quality Management, Actelion Pharmaceuticals Ltd.

**In the past, "records management" was sometimes used to refer only to the management of records which were no longer in everyday use but still needed to be kept – "semi-current" or "inactive" records, often stored in basements or offsite. More modern usage tends to refer to the entire "life cycle" of the documents.**

Global pharmaceutical companies should have available modern methods of records management to ensure that these records are properly stored and easily retrieved if needed. Initial expenses incurred to introduce these new systems may be prohibitive at first but in the long run, these newly adopted measures will prove their cost efficiency. Some of the advantages of records management are: the ability to reduce floor space occupied for storage, an increase in the speed wherein records can be retrieved, and the ability to maintain the records of an organization from the time they are created up to their eventual disposal.

Actelion acknowledges the need to keep a complete and accurate record of its activities, to meet the requirements of the company, the regulatory and legal authorities its auditors, and others affected by its actions and decisions. In the past months, a dedicated team at Actelion invested time and resources to analyze and make aware the current situation to the stakeholders in the company.

The first conclusions of the concept phase were that the practice of records management may involve: planning the information needs, creating, approving, and enforcing policies and practices regarding records, developing a records storage plan, which includes the short- and long-term housing of physical records and digital information, identifying, classifying, and storing records, coordinating access to records internally and outside of the organization, balancing the requirements of business confidentiality, data privacy, and public access.

A great challenge, which Actelion will try to meet.

Actelion Pharmaceuticals Ltd was founded in 1997 by three researches, and now, only 13 years later, Actelion has become a global company with 2,300 employees in 28 affiliates around the world.

Needless to say that this growth is accompanied by an exponential growth of Actelion's records, electronic records and intellectual capital (policies, con-

* **Für die kritische Durchsicht des Manuskripts danke ich Herrn Rudolf Frank, Leiter der Abteilung Global Quality Management.**

tracts, laboratory documents, minutes, e-mails...). This growth of records is estimated to double in size over the coming years.

Hence after ten years, from a start-upcompany to a large, multinational pharmaceutical company the question how to manage all these records is becoming a challenging issue and consequently the idea of a records management project at Actelion was born.

However, to some managing records still represents one of the most boring business functions and is mostly just associated with archiving, not

**This growth of records is estimated to double in size over the coming years.**

acknowledging the fact that records management is quite complex. Therefore, the first tasks in our project were the following:

- to persuade the business users of the benefit of such a project,
- to match policies with the right tools and processes;
- to provide a suitable technical infrastructure,
- and to comply with business, regulatory and legal requirements.

With some existing elements already in place (policies, various systems for document filing, isolated archive solution), with a small team of records management experts, IT specialists and business representatives we began the project with phase 1, analysis and awareness creation, and focused on several questions:

What are records?
They provide evidence of business activity and business decision, document what we do as Actelion employees, contain unique or irreplaceable information and require special protection, require legal, fiscal or tax purposes and can be in any format.
- Results from our research, which we want to make available to future generations of researchers
- Evidence of successful inventions, for which we may need to defend our rights to patent
- Contractual obligations with third parties
- Evidence of proper financial conduct (on behalf of auditors and tax authorities)
- E-mails, if they contain valuable conversations within Actelion or with external parties

What is records management? All dictionaries give a clear definition but really for our business this means;
- manage retention schedules,
- store records in their appropriate classifications along with the prescribed metadata,
- search for records when required,
- destroy records according to prescribed schedules,
- put holds on records so they don't get destroyed while the company goes through an audit or investigation, and track the access of the record over its active and inactive life cycle

Does records management cross numerous disciplines?
- Categorization and indexing are two elements that are critical to the success of a records management program: sounds a little like knowledge management.
- That vital records preservation is one of the key steps in developing a disaster recovery plan: sounds like infrastructure management.
- That by ignoring records management policies employees and their companies can potentially end up facing criminal penalties: sounds like a legal profession.

Why is it so important to embark in a records management project?

Good records management: improves operational efficiency, supports knowledge management, contributes to corporate memory. Good records management is essential for sustainable growth.

What are the benefits of this record management program?

Benefits of the program will be both qualitative and quantifiable and include measurable improvements like:
- Company records can be retrieved fast and complete.
- Records are securely stored in compliance with laws and regulations.
- Records can be shared while access control is ensured.
- Gain transparency about which records we have.
- Paper archives can be moved to electronic archives.
- Every employee is aware of the value of records and how to treat them.

How should the records be kept?
- Records must be retrievable
- Protect records from unauthorised destruction
- Protect permanent records
- Provide access to records

Company records, such as laboratory notebooks, product information, financial information, and government filings, must be accurate and verifiable records of all activities and transactions. All data must be recorded according to Actelion's scientific, manufacturing, and Quality Assurance/Quality Control Standard Operating Procedures, and in accordance with all applicable laws and regulations.

The manner in which information is recorded reflects on the company's scientific and business integrity, and all employees are responsible for adhering to the highest standards of their profession.

With all the responses to the questions above an analysis report of the current situation was written and a prioritized list of the next steps towards mitigation of existing risks and closing or identifying gaps was created.

All interviews of business units show that some individual solutions have been found to meet the regulation needs, but in most cases it is a temporary solution.

The needs for a records management are visible and desirable. But what are the priorities? Which corner stone should be put first to have a strong and sustainable structure?

For Actelion, "records" are its most important asset: they are evidence of everything the company has invented or is about to invent. Records are the memory of the company, as personal memories in the heads of Actelion staff; and as paper-based, digital, or even physical

information in our archives, on our systems and in special refrigerators.

However, judging from the diversity of "records" one might wonder if it makes any sense at all to talk about managing "records" on a company-wide level. So let's talk about the expected benefits of records management:

– Gain transparency about what records we have.
– Knowing where to search for a particular type of record, without reliance on personal memories.
– Finding records faster, and find everything relevant to a problem.
– Be able to manage access security to sensitive or confidential records.
– Be able to transfer paper-based records to digital format.
– Assure reliable archiving of electronic records.
– Be able to dispose of those documents, information, etc. we do not regard as "records".

In short: be more efficient by clearly distinguishing what we value and what not, and then manage that part we value.

In parallel a presentation of this project was made to the top management and the results of phase I were summarized in order to stimulate their interest and support.

During the last months and working closer with several departments in the first analysis phase of our project, we discovered that this global records management concept is difficult because we have so many different views and options. Should we focus on a global archive for Actelion, like a central archive with an archivist, or should we support the individual initiatives overseen by a comprehensive definition of records management?

Now we have to ask a last, but the most important question: What do we want to achieve? What is the best solution? The answers to these questions will have a big impact and will determine the next project phases.

Now that the scale of demand is known, phase II, planning of implementation, can start. phase III, the implementation, will be the last and most rewarding step, but obviously also the most challenging.

In phase II we foresee a project management structure, where we will define project scope, deliverables, budget, and a project plan. In any case this project must be sponsored and endorsed by top management. Subsequently the following steps are foreseen:

**Now we have to ask a last, but the most important question: What do we want to achieve?**

– Based on outcome of phase I define a RM strategic direction paper and obtain buy-in by stakeholders,
– establish a records catalogue, in which all business critical records are known,
– define an IT platform for compliant storage/archiving of records,
– establish policies and guidelines for records management.

The decision was taken to establish a company-wide records management function and records management strategy with the creation of the necessary policies, guidelines and SOPs for RM. It was also proposed to establish a catalogue of records (vital or not, retention period, access control, alteration, procedures for deletion) and to define the responsible persons within the organization (records managers, database managers . . . ) who are responsible for the oversight of record keeping practices.

All this keeping in mind that this project has to be carefully planned, launched and its progress monitored over its entire lifetime. This includes: initiatives, investments budget and running cost, getting full support of all business units and IT for the program.

That's why it is important to establish an experienced team, in records management and project management as well as excellent communication and consultation skills, of at least two or three core members to coordinate and conduct the project.

We realized that we are just at the beginning of a long journey.
But let us move on!

**Contact: stephanie.munck@actelion.com**

[a r b i d o]

**Abonnement arbido print:**
**abonnemente@staempfli.com**

# Un workflow décisionnel dématérialisé. L'application GAUDI des Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG)

Jean-Daniel Zeller, archiviste principal, Chancellerie. Hôpitaux universitaires de Genève

**Historique**

Les Hôpitaux Universitaires de Genève ont été créés en 1995 par la fusion des cinq établissements publics médicaux du canton. Cette fusion a impliqué la création des instances suivantes:

- *Conseil de direction (CD),* chargé de la direction courante de l'établissement (9 membres désignés es fonction, un expert associé et 2 invités)
- *Conseil d'administration (CA),* chargé de la direction stratégique de l'établissement (21 membres élus pour 4 ans)
- *Bureau du conseil d'administration (BCA),* composé de cinq membres du conseil d'administration et assisté de 3 membres du CD. Le BCA traite les affaires courantes et prépare les séances du CA. Par délégation du CA, le bureau exerce certaines compétences, notamment dans le domaine de la gestion du personnel.

Les décisions de ces instances représentaient en 2008 quelque 800 projets de décision.

La gestion des séances de ces instances et des documents associés a connu trois phases d'organisation:

a) Gestion manuelle des ordres du jour et des annexes (1995–2000)
b) Gestion des métadonnées, des ordres du jour et des procès-verbaux par une application de base de données MS-Access, nommée GAUDI (2000–2009), développée par le service organisation des HUG
c) Gestion en mode workflow intégré (nouveau GAUDI dès fin 2009) qui est l'objet de cette présentation

GAUDI est l'acronyme de la *G*estion *AU*tomatique des *D*ocuments des *I*nstances.

**Analyse de la migration**

L'application Access mise en œuvre dès 2000 n'était pas soutenue par le service informatique, et sa pérennité ne se trouvait pas garantie à long terme. D'autre part, l'évolution des travaux des instances nécessitait une certaine évolution. Le service informatique devait donc proposer un nouvel outil répondant aux standards de développement informatique des HUG.

Les améliorations souhaitées de l'application initiale étaient les suivantes:

a) La numérotation des dossiers changeait lors de chaque passage d'un même dossier dans des instances différentes, ce qui obligeait la constitution d'index manuels pour assurer le suivi des dossiers. La nouvelle application attribue un seul numéro à une affaire
b) La maîtrise de l'intégralité des annexes dans la base GAUDI
c) La gestion des signatures numérisées des présidents du CA nonobstant le changement quadriennal de la présidence
d) Le réalignement de la gestion des ordres du jour qui avaient peu à peu divergé
e) L'intégration des données provenant de la base de données sans passer par une édition dans Word, dont la gestion s'avérait particulièrement chronophage pour la chancellerie
f) La recherche des anciennes décisions par un instrument d'indexation multicritère convivial (elle n'était possible que si les numéros de référence étaient connus, obligeant la gestion parallèle d'un fichier index-matière sous Excel).
g) L'application assure une fonction d'archivage

La principale nouveauté que le nouvel outil devait offrir était la possibilité de gérer tout le processus décisionnel des instances sans l'utilisation de papier. Cette analyse a conduit à une étude d'opportunité finalisée en septembre 2009

L'application proposée consiste en l'intégration des outils suivants:

- Une application de workflow (Vdoc-Process)
- Une base documentaire (FileCenter de Vdoc)
- Un générateur de documents PDF (à partir de la base de données, développée à l'interne)
- Un portail web qui permet le travail collaboratif facilement accessible sur la plateforme des HUG

**Fonctionnalités de la nouvelle application**

Trois processus sont gérés par le workflow décisionnel GAUDI:
Projet de décision: Projet → décision → suivi
Projet de délibération: Projet → décision/information → suivi
Gestion des séances: Ordre du jour → gestion de séance → suivi

***Typologie des projets de décision:***

Cette typologie est structurée par grands domaines d'activités et peut aller jusqu'à 4 niveaux de détail, comme le montre l'exemple ci-dessous:

| *Niveau* | *Domaine* |
|---|---|
| 1 | Affaire de personnel |
| 2 | Médical |
| 3 | Médecin ou pharmacien chef de service |
| 4 | Désignation |
| | Engagement |
| | Nomination fonctionnaire |
| | Responsabilité ad intérim |
| | Suppléance |

Il faut descendre au dernier niveau disponible pour obtenir un modèle de décision (voir fig. 2). Il y a actuellement

12 domaines de niveau 1 et 79 modèles de décision.

Ces modèles sont un facteur considérable de fiabilité et de rapidité dans la génération des décisions. En effet, toutes les références réglementaires et le formalisme décisionnel sont pré-rédigés, ce qui permet au rédacteur de n'introduire que les éléments d'information particuliers à la décision et d'éventuels destinataires de la décision. Si un type de décision change de base réglementaire, une seule modification dans le modèle suffit pour conformer toutes les décisions ultérieures, ce qui allège d'autant le travail de validation effectué par la chancellerie.

### *Structure de l'indexation des documents*

Dès l'initialisation du processus, un identifiant unique est généré, structuré comme suit:
Année courante (XX)/Code (décision =0/délibération=1)/N° séquentiel annuel (NNN)/Instance (CD, BCA, CA).
Par ex: 090504-CD indique le 504e processus de décision de l'année 2009 initié par le CD.

## Processus de decision

### *Etape préparation*

Le choix du type de décision ouvre un modèle pré-rempli (voir fig. 1 et 2). Le préparateur du projet de décision complète les différents champs, ajoute les annexes (obligatoirement produites au format PDF) et précise les destinataires de la décision (groupes ou personnes – avec une option d'embargo).

Il peut à tout moment visualiser le document dans son format PDF final (il est généré à la volée à partir de la base de données dans son état du moment). Il peut également à tout moment visualiser à quelle étape du processus se trouve le projet qu'il a soumis.

Une fois le projet finalisé, il passe à l'état vérification, le préparateur n'a alors plus accès au document en mode actif (mais il peut le visualiser dans le volet «mes documents», voir figures 3 et 5), à moins que le vérificateur ne le lui renvoie pour modification.

Le changement d'étape génère un courriel vers les vérificateurs et met le projet de décision dans leur file d'attente des documents à traiter.

**Figure 1: Choix du type de document à l'étape de rédaction**

**Figure 2: Modèle de documents sous forme de base de données**

**Figure 3: Tableau de suivi des décisions pour le rédacteur**

### *Etape vérification*

La vérification est assumée par les collaboratrices de la chancellerie. Si une modification est nécessaire, le vérificateur rend le document disponible au préparateur avec un commentaire. Un message de notifications est automatiquement envoyé au préparateur (le document est alors de nouveau accessible dans le répertoire «mes documents» et est signalé comme à traiter dans la fenêtre «mes tâches» du préparateur).

Les vérificateurs rajoutent en outre une référence et le présentateur de la décision au CD (en principe un membre du CD concerné par le type de décision). Une fois le processus vérification terminé, le projet passe à la phase «candidat à l'ordre du jour»

**Figure 4: Métadonnées présentes à la fin de l'étape rédaction. L'icône en haut à droite permet de visualiser l'étape dans laquelle se trouve le processus (voir fig. 5 ci-dessous). L'icône imprimante immédiatement en dessous permet d'imprimer le PDF correspondant.**

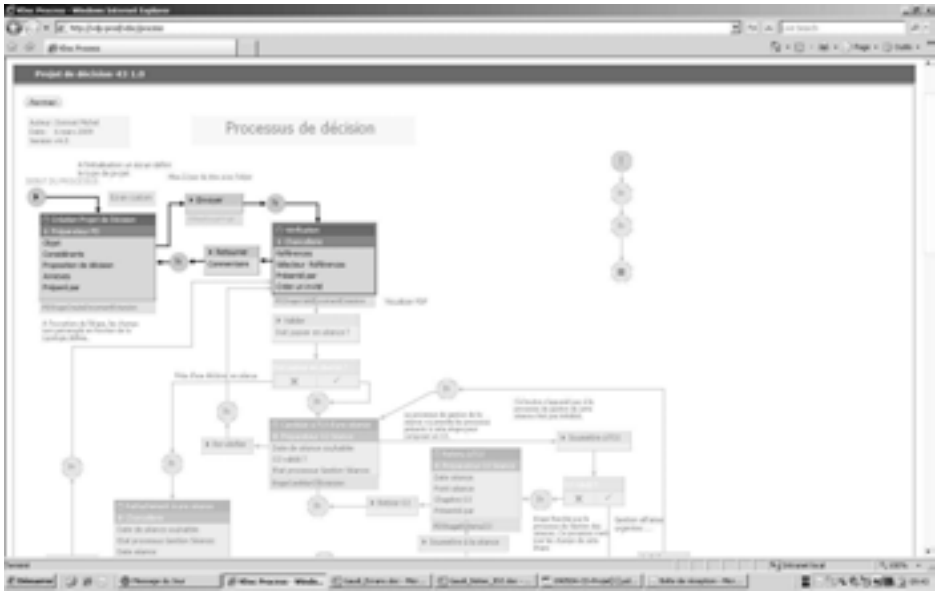



**Figure 5: Affichage des étapes du processus. Les boîtes en foncé figurent les étapes réalisées, la boîte liserée de rouge est celle en cours, les boîtes en clair représentent les étapes à venir.**

***Etape préparation de l'ordre du jour***

Préalablement à la création de l'ordre du jour, une séance est ouverte automatiquement dans le module de paramétrage de GAUDI, sur la base de l'agenda des différentes instances introduit en début d'année.

La chancellerie attribue les projets candidats (affichés sous forme de liste des candidats) dans le bloc adéquat de projet d'ordre du jour. Cette opération s'effectue par un simple glisser-coller qui récupère dans l'ordre du jour les liens vers les projets de décisions disponibles dans le FileCenter de l'application. L'ordre du jour présente les dossiers avec la référence des documents qui sont «cliquables».

***Rubriques de l'ordre du jour (du CD):***

La structure des ordres du jour diffère légèrement selon les instances.

1. Approbation du PV
2. Affaires urgentes
3. Projets institutionnels
4. Décisions
5. Délibérations
6. Information des membres du CD
7. Divers

L'ordre du jour est validé par le secrétaire général puis par le directeur général. A ce stade, un objet peut être:

– Retiré (= déplacement dans la liste des candidats) pour être agendé ultérieurement
– Renvoyé pour correction (idem + retour à l'étape création)

Une fois l'ordre du jour validé, il est généré au format PDF.

***Etape gestion des séances***

Avant la séance, les membres de l'instance concernée reçoivent l'ordre du jour par courriel. Cet envoi est généré automatiquement par l'application. Ce document PDF permet d'accéder aux projets de décision et aux annexes par simple clic.

Lors de la séance, les projets de décisions sont affichées à l'écran, et les décisions (approbation sans changement, approbation avec amendement, renvoi à une séance ultérieure, rejet) sont notées par la procès-verbaliste. Les décisions sont reportées dans la base de données immédiatement après la séance. Ces décisions sont soumises à embargo jusqu'à l'approbation du procès-verbal à la séance suivante.

Une fois les décisions saisies, un «projet de procès-verbal» est généré en PDF. Il est validé par le secrétaire général et le directeur général, puis diffusé sous embargo aux mem bres de l'instance avec les décisions associées.

***Etape gestion du suivi de la séance***

Une fois le procès-verbal approuvé, il est édité au format PDF comme «procès-verbal adopté» et les décisions adoptées communiquées aux différents destinataires. Comme ceux-ci ont été prédéterminés lors de la phase rédaction, cette opération s'effectue automatiquement selon deux modalités:

– Diffusion d'un courriel contenant le lien vers le fichier PDF disponible dans le FileCenter pour les destinataires internes aux HUG
– Diffusion d'un courriel avec la décision en pièce jointe pour les destinataires externes aux HUG n'ayant pas accès au FileCenter

Un certain nombre de décisions du Comité de direction sont en fait des préavis pour une instance supérieure (BCA, CA). Ces documents deviennent donc des projets de décisions de ces nouvelles instances et sont déposés dans les ordres du jour correspondant selon la même modalité décrite ci-dessus.

**Indexation et archivage**

Les projets de décisions étant générés par la base de données, ils sont indexés

dès leur création et complétés au fur et à mesure de l'avancement du processus, alors que leurs métadonnées sont disponibles pour une recherche multicritères étendue (voir figure 4).

Les décisions quant à l'archivage ne sont pas encore prises, compte tenu de la mise en œuvre très récente de l'application. Plusieurs scénarios sont envisageables.

### *Archivage sous forme papier*

Comme toutes les étapes sont formalisées par un PDF, il suffit d'éditer ces textes sous forme papier pour produire une série documentaire en continuité avec les anciennes séries. Bien que ces informations restent disponibles dans la base de données, dans une logique papier, il faudrait mettre en place la génération d'un index annuel à partir des métadonnées de la base, et laisser ouverte la possibilité de générer un index rétrospectif.

### *Archivage électronique*

Le système informatique des HUG étant suffisamment sécurisé, il apparaît que la base de données constitue elle-même l'archive des décisions institutionnelles. Ceci peut actuellement être géré au sein du système informatique des HUG, par contre sa conservation à long terme par les archives d'Etat n'est actuellement pas possible, ces dernières n'ayant pas encore à disposition une infrastructure d'archivage électronique adéquat.

### Conclusions

La mise en œuvre de cette application a permis aux HUG:

a) De normaliser et de faciliter la rédaction des projets de décision
b) De diminuer drastiquement le temps de traitement des décisions (estimé à un 50% ETP) par des économies dans la préparation, la vérification, la correction, la manutention de dossiers, la consommation de papier, les envois; ceci tant au niveau des préparateurs que de la chancellerie
c) D'éliminer la production et la diffusion de photocopies utilisées pour les


## ABSTRACT

***Ein entmaterialisierter Entscheidungsworkflow: Die Anwendung GAUDI des Universitätsspitals Genf (HUG)***

**Das Universitätsspital Genf (Hôpitaux Universitaires de Genève, HUG) wurde 1995 durch die Fusion von fünf öffentlichen medizinischen Einrichtungen des Kantons gegründet. Diese Fusion zog die Schaffung folgender drei Instanzen nach sich:**

- **Direktionsrat (Conseil de direction, CD),**
- **Verwaltungsrat (Conseil d'administration, CA),**
- **Büro des Verwaltungsrates (Bureau du conseil d'administration, BCA).**

**Die Entscheidungen dieser Instanzen entsprachen im Jahre 2008 ungefähr 800 Entscheidungsprojekten.**

**Die Verwaltung der Sitzungen dieser Instanzen und der dazugehörigen Dokumente hat verschiedene organisatorische Phasen durchlaufen, bis sie schliesslich mit GAUDI, Akronym für «Gestion AUtomatique des Documents des Instances» (= Automatische Schriftgutverwaltung der Entscheidungsinstanzen), zu einem erfolgreichen Abschluss gekommen ist. Die dafür entwickelte Anwendung besteht aus den folgenden Werkzeugen :**

- **einer Workflow-Anwendung**
- **einer Dokumentendatenbank**
- **einem Werkzeug zur Formatumwandlung in PDF**
- **einem Web-Portal**

***Vorbereitungsphase:*** **Die Wahl der Art der Entscheidung öffnet ein vorausgefülltes Modell.**

***Überprüfungsphase:*** **Die Überprüfung wird von den Mitarbeiterinnen der Kanzlei übernommen.**

***Phase der Vorbereitung der Traktandenliste:*** **Die Kanzlei teilt die vorgeschlagenen Projekte dem jeweiligen Projektblock der Traktandenliste zu. Dies geschieht durch einen einfachen Vorgang des Drag&Drop.**

***Phase der Sitzungsverwaltung:*** **Die Mitglieder der betroffenen Instanz erhalten die Traktandenliste per E-Mail. Dieses PDF-Dokument ermöglicht den Zugang zu den Entscheidungsprojekten und zu den Anhängen durch einen einfachen Klick.**

***Phase der Sitzungsnachbereitung:*** **Sobald das Protokoll genehmigt ist, wird es im PDF-Format als «angenommenes Sitzungsprotokoll» abgelegt, und die getroffenen Entscheidungen werden den verschiedenen Empfängern mitgeteilt.**

**Die Entscheidungen bezüglich der Archivierung sind, angesichts der Einführung der Anwendung erst vor kurzer Zeit, noch nicht getroffen worden. Zwei Szenarien sind vorstellbar: eine Papier- oder eine elektronische Archivierung.**

**Die Einführung dieser Anwendung hat dem Universitätsspital erlaubt,**

**a) die Redaktion der Entscheidungsprojekte zu vereinheitlichen und zu vereinfachen;**
**b) die Entscheidungszeiten drastisch zu verkürzen (geschätzt um ca. 50%);**
**c) die Herstellung und Verteilung von Fotokopien, die in den Sitzungen benutzt und oft unmittelbar danach weggeworfen wurden, zu vermeiden;**
**d) aktiv am Gesamtprojekt Paperless teilzunehmen, das im Rahmen einer Verbesserung der Ökobilanz der HUG angesiedelt ist;**
**e) die Prozesse der Verteilung der getroffenen Entscheidungen zu automatisieren und sicherzustellen;**
**f) unmittelbar am Ende des Prozesses automatisch die Metadaten zu erzeugen, die über den Kontext der Entscheidungen Auskunft geben und gleichzeitig eine leistungsfähige Suche nach verschiedenen Kriterien ermöglichen;**
**g) eine Endarchivierung sicherzustellen, gleich, welche Form der Erhaltung gewählt wird.**

***Übersetzung: Annkristin Schlichte***

**Figure 6: Constitution de l'ordre du jour à partir des projets de décisions (candidat à l'ordre du jour). La case du haut regroupe les candidats à l'ordre du jour, les cases en dessous se rétèrent aux objets de l'ordre du jour**

séances et souvent jetées immédiatement après

d) De participer activement au projet institutionnel Paperless situé dans une démarche d'écobilan des HUG

e) D'automatiser et de sécuriser le processus de diffusion des décisions adoptées

f) De produire immédiatement au fil du processus des métadonnées renseignant le contexte des décisions de manière automatisée, permettant une recherche multicritères performante

g) De garantir un archivage à terme, quelles que soit les options de conservation choisies

**Contact: jean-daniel.zeller@hcuge.ch**

**Annexe – Liste des catégories de types de documents**

1. **Affaires de personnel**
2. **Affaires juridiques**
3. **Budgets**
4. **Commissions et représentation**
5. **Comptes**
6. **Conventions**
7. **Inconnu**
8. **Informatique**
9. **Normes et règlements**
10. **Organigramme**
11. **Projets institutionnels**
12. **Rapports annuels**

# Records Management als Basisdienstleistung für die Gesamtverwaltung

Peter Schneider, Projektleiter LAEDAG, Staatsarchiv Aargau

**Für die kantonale Verwaltung des Kantons Aargau sollen zur Umsetzung von Records Management die Dateiablagen hinsichtlich Revisionstauglichkeit und Archivierbarkeit mit der Einführung einer entsprechenden Serviceplattform verbessert werden.**

Das Projekt der «langfristigen Archivierung elektronischer Daten des Kantons Aargau» (LAEDAG) wurde entsprechend der VSA-Strategiestudie von 2002 darauf ausgerichtet, die Archivierungsfragen der Records-Management-Thematik nachzuordnen.

Denn nur aus einer strukturierten Datenablage kann eine effiziente und nutzbringende Archivierung erfolgen, und nur eine ordnungsgemässe Aktenführung vermag den Anforderungen von Öffentlichkeitsprinzip, Datenschutz und Revisionstauglichkeit zu genügen. In diesem Zusammenhang soll ab 2012 für die kantonale Verwaltung des Kantons Aargau eine Records-Management-System(RMS)-Serviceplattform eingeführt werden.

Zwar steht bereits seit Mitte der Neunzigerjahre des letzten Jahrhunderts zur Führung der Parlaments- und Regierungsgeschäfte ein departementsübergreifendes Geschäftskontrollsystem im Einsatz. Eine verwaltungsweite Ausbreitung wurde hierbei allerdings nicht angestrebt, sodass die Daten, welche nicht in Fachanwendungen verwaltet werden, nach wie vor auf File-Shares liegen.

Die Erkenntnisse aus den bisherigen Projektarbeiten haben dazu geführt, Records Management für die kantonale Verwaltung des Kantons Aargau auf die Ablagenstrukturierung zu fokussieren. Daher soll im Rahmen der IT-Gesamtarchitektur eine entsprechende Basisdienstleistung zur Verfügung gestellt werden, welche zudem erlaubt, Dateien aus Umsystemen nach den Vorgaben einer ordnungsgemässen Aktenführung zu verwalten. Durch die Nutzung des Systems soll

den Anwendern kein signifikanter Mehraufwand bei der täglichen Arbeit entstehen.

**IT-Governance**

Mit der Einführung eines IT-Board als oberstes Informatikgremium der kantonalen Verwaltung wurde im Kanton Aargau im Jahre 2006 die IT-Governance auf höchster Verwaltungsebene institutionalisiert. Das IT-Board hat sich zum Ziel gesetzt, die Informatik-Mittel nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten einzusetzen und deren künftige Nutzung nach einheitlichen Vorgaben zu planen. Eines der initiierten Teilprojekte will durch Standardisierungen von Software-Lösungen Synergien und Einsparungen erzielen. Darauf stützt sich auch das Vorhaben zur Evaluation und verwaltungsweiten Einführung eines Records-Management-Systems. Dabei liegt das Gewicht vor allem auf der Compliance bezüglich der unveränderlichen Aufbewahrung der Dokumente während der rechtlich vorgeschriebenen Aufbewahrungsdauer sowie der kontrollierten Archivierung oder Kassation nach deren Ablauf.

Die rechtliche Grundlage bildet seit 2007 das Gesetz und die Verordnung zum Gesetz über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und das Archivwesen (IDAG). Im selben

**Eines der initiierten Teilprojekte will durch Standardisierungen von Software-Lösungen Synergien und Einsparungen erzielen.**

Jahr wurden die zur Normumsetzung benötigten organisatorischen Vorgaben durch die Richtlinie über die Aktenführung und Archivierung ergänzt. Der Geltungsbereich dieser Normen erstreckt sich auf sämtliche Bereiche der kantonalen Verwaltung, wobei die einzelnen Departemente für die Umsetzung verantwortlich zeichnen. In die Projektorganisation wurden daher Vertreter aller Verwaltungsbereiche und der zentralen Informatik eingebunden. Über diese Vertreter erfolgt während der Projektdurchführung die Kommunikation zum Projekt und zu dessen Zielsetzung.

Mit der Leitung und Durchführung des Projektes LAEDAG wurde von Anfang an das Staatsarchiv betraut. Aufgrund des strategischen Ansatzes, Archivierung und Records Management in ihrer Abhängigkeit zu behandeln, erhält das Staatsarchiv Aargau durch seine Verantwortlichkeit im Records-Management-Bereich zur Umsetzung den nötigen Stellenwert.

**Prozessmanagement**

Mit der Einführung der «Wirkungsorientierten Verwaltungsführung» (WOV) wurden verwaltungsweit Produktgruppen und Produkte definiert. Unter den Vorgaben von WOV wurden in den letzten Jahren erfolgreich verschiedene Anläufe zur Effizienzsteigerung und zur Verbesserung der Kundenorientierung unternommen. Viele dieser Vorhaben waren primär finanzpolitisch ausgerichtet, sodass die Dateiablagen davon häufig unberührt blieben. In den letzten Jahren haben sich aber alle Einheiten der Verwaltungen mit der Definition und Dokumentation von Prozessen beschäftigt.

Somit besteht inzwischen ein breites Bedürfnis, die Dokumentablagen besser und mit geeigneten Hilfsmitteln zu strukturieren. Projekte zur Umsetzung von Records Management rufen aber auch Befürchtungen hervor, dass mit der Systemeinführung tiefgreifende Veränderungen der bisherigen Ablagen einhergehen oder für die Dateiverwaltung unbekannte oder umständliche Operationen vorgenommen werden müssen.

**Sensibilisierung und Überzeugungsarbeit**

Für die Verbreitung und Umsetzung von Records Management bedarf es in der öffentlichen Verwaltung einer erheblichen Vorbereitung und Überzeugungsarbeit. Es gilt bei der öffentlichen Hand zu berücksichtigen, dass die verschiedenen Fachbereiche der kantonalen Verwaltung von äusserst unterschiedlicher Grösse und von verschiedenartiger Aufgabenstellung und Prozessführung sind.

Aufgrund der Verfügbarkeit elektronischen Speichers brauchen sich die Anwender keine Gedanken darüber zu machen, dass Dokumente im operativen Umfeld nicht auf unbestimmte Zeit gehalten werden können und sollten. Unterlagen aus abgeschlossenen Geschäften verbleiben somit in hochverfügbaren und kostenintensiven Speichersystemen.

Zwar ist die Notwendigkeit einer ordnungsgemässen Aktenablage aus Gründen der Nachvollziehbarkeit und der Transparenz allen Stellen der Verwaltung durchaus bewusst. Allerdings wird der Aufwand einer damit verbundenen Optimierung der Ablage und

**Unterlagen aus abgeschlossenen Geschäften verbleiben somit in hochverfügbaren und kostenintensiven Speichersystemen.**

allenfalls der bisherigen Abläufe gescheut. Dies ist wohl ein Grund, weshalb hierbei meist Zuflucht zu technischen «Lösungen» gesucht wird. So erlebt die Beschlagwortung von Einzeldokumenten stets eine Wiederauferstehung unter neuer Bezeichnung; allerdings bleibt dabei geflissentlich der Aufwand einer sauberen Indizierung auf der Basis eines einigermassen einheitlichen Thesaurus ausgeklammert.

**Ordnungssystem und Dossierprinzip**

Wie bei einer physischen Ablage führt letztlich aber kein Weg daran vorbei, zusammengehörende Dateien in entsprechenden Dossiers zu bündeln. Sinnvollerweise orientiert sich die Bildung von Dossiers an den Geschäftsabläufen. Allerdings darf die Bildung von Dossiers nicht wie beim Windows Explorer dem individuellen Sachbearbeiter überlassen werden, sondern muss pro Verwaltungseinheit möglichst zentral organisiert sein. Auch sind die Dossiers einem übergeordneten Ordnungssystem zuzuordnen, wo die dort hinterlegten Metadaten automatisch auf die Dossiers abgeleitet werden können.

Dieses Zusammenspiel eines möglichst einheitlichen und verbindlichen Ordnungssystems und die Ablage von zusammengehörenden Dateien in Dossiers ermöglicht die Verbesserung der nachvollziehbaren Zusammenarbeit und somit schliesslich auch eine Archivierung.

Die Mehrzahl der Dateiablagen gliedert sich häufig nach individuellen

Gesichtspunkten oder widerspiegelt die eigene Organisation oder verschiedene Sachgebiete; sie ist somit ausserhalb von Fachanwendungen kaum prozessorientiert nach Geschäftsvorfällen gegliedert. Dadurch lassen sich obsolet gewordene oder nicht mehr aufbewahrungswürdige Dokumente weder automatisch identifizieren noch

**Die Mehrzahl der Dateiablagen gliedert sich häufig nach individuellen Gesichtspunkten oder widerspiegelt die eigene Organisation oder verschiedene Sachgebiete.**

entfernen. Eine Bereinigung solcher unübersichtlicher Ablagen ist derart aufwändig, dass sie erfahrungsgemäss unterbleibt.

Die gesetzlichen Grundlagen der Aufbewahrungsfrist sind den Fachstellen bekannt; es besteht jedoch meist keine Nachführung dieser Informationen; insbesondere werden ergänzende Regelungen nicht dokumentiert. Somit kann keine systemmässige Unterstützung zur automatisierten Bereinigung der Ablagen und der Entschlackung produktiver Systeme erfolgen. Dies trägt zu einem unübersichtlichen Neben- und Durcheinander von aktiven und abgeschlossenen Dossiers bei.

### Ablagenstrukturierung mit einer RMS-Serviceplattform

Viele der am Markt verfügbaren Systeme sind stark auf die Verwaltung von Einzeldokumenten ausgerichtet. Sie klassifizieren und steuern die verwalteten Dateien nur durch Dokumententypisierungen und verwenden kein Ordnungssystem. Diese Art der Dokumentensteuerungen auf Ebene der einzelnen Datei vermag allerdings die Ansprüche von Revisionstauglichkeit und Archivierbarkeit nur ungenügend zu erfüllen.

Demgegenüber gibt es (Geschäftskontroll-)Systeme, welche die Dokumentenverwaltung im Rahmen ihrer eingebauten Workflow-Funktionalitäten vornehmen. Aufgrund der meist rigiden Vorgaben stossen solche Systeme aber auf den Widerstand der Anwender und werden nicht im angedachten Masse genutzt. Auch lassen sich solch monolithische Systeme nur schlecht in eine bestehende IT-Gesamtarchitektur integrieren.

Zur ordnungsgemässen Aktenführung bedarf es neben der Unterstützung durch ein RMS auch des Willens zur Umsetzung auf Seiten von Führungsebene und Anwendern. Dies setzt das Vorhandensein entsprechender organisatorischer Vorgaben voraus.

Im Kanton Aargau wird Records Management als Basisdienstleistung verstanden und mit der Einführung einer Serviceplattform für Records Management unterstützt. Die Planung sieht dabei vor, dass die Verbreitung des RMS bedarfsgerecht und schrittweise erfolgt.

**Kontakt: peter.schneider@ag.ch**


## ABSTRACT

***Le Records Management comme prestation de base pour l'administration dans son ensemble***

**Les fonds documentaires de l'Administration cantonale argovienne doivent être mieux structurés afin d'en faciliter la révision et l'archivage. Il faut pour ce faire disposer d'un outil approprié. Selon l'étude stratégique de l'AAS de 2002, c'est le Records Management (RM) qui se profile ici comme particulièrement indiqué pour ce qui est de l'archivage. Etant donné que les fichiers électroniques, qui ne sont pas administrés dans des applications spéciales, sont enregistrés sur File-Shares, le projet RM se focalise sur la structure même des fonds. Le Records Management se veut donc être ici une prestation de base pour le support de laquelle une plateforme de service est introduite au niveau de l'administration dans son ensemble.**

**Un système d'organisation uniforme et contraignant, ainsi qu'un groupement dans des dossiers des fichiers qui vont ensemble permettent d'améliorer la collaboration et donc en fin de compte un archivage adéquat des données électroniques. Il est en outre également possible d'empêcher la confusion avec des dossiers encore actifs.**

**La mise en œuvre d'un tel système nécessite beaucoup de préparation et tout un travail de persuasion, car les personnes concernées rechignent à la dépense qu'implique l'optimisation des fonds et éventuellement aussi des processus en place. La généralisation du RM est donc justifiée au niveau des besoins et sera poursuivie par étapes, ce sur la base des impératifs légaux et organisationnels. Les Archives du Canton d'Argovie sont chargées de diriger et de mettre en œuvre ce projet.** ***Traduction: Stéphane Gillioz***

# Steve Bailey: Managing the crowd. Rethinking records management for the Web 2.0 world.

Facet publishing. London: 2008.
172 Seiten. Von Andreas Kellerhals

Der herkömmliche (orthodoxe) Ansatz des Records Managements stösst heute schnell an die Grenzen seiner Effektivität. Obwohl der Bedarf an professionellem Records Management nach wie vor hoch ist, ja wächst und die grundlegenden Prinzipien und leitenden Zielsetzungen nicht an sich in Frage gestellt sind, lässt sich Aktenführung nicht mehr auf die gleiche Art realisieren wie bisher. Theorie und Praxis müssen überprüft werden. Die informationstechnische Entwicklung hat einen tiefgreifenden Wandel in der Gesellschaft im Allgemeinen und in (staatlichen und privaten) Organisationen im Speziellen ausgelöst, sodass bisherige Lösungsansätze veraltet sind. Zu dieser Neuorientierung will das Buch seinen Beitrag leisten, ohne bereits fertige Lösungen zu präsentieren. Die konsequente Infragestellung des theoretisch und praktisch Bewährten erfolgt dabei in der Absicht, die Validität der bisherigen Ansätze zu prüfen, um, was der Prüfung standhält, weiterzuführen, was ihr nicht standhält, weiterzuentwickeln. Dieses Vorhaben wird in zwölf kurzen, klar strukturierten, manchmal auch etwas redundanten Kapiteln umgesetzt. Das Buch schliesst mit einem Sachindex, während die knappen, aber ausreichenden Literaturverweise kapitelweise gruppiert wurden.

In den ersten vier Kapiteln wird die neue Welt des Web 2.0 mit ihren Blogs, Wikis, dem social bookmarking bis zu den kooperativen Elementen der geteilten Dienste und Services vorgestellt: Rasante Entwicklung (z.B. leistungsstärkere Retrievalinstrumente), ungebremstes Wachstum (z.B. immer billigerer Speicherplatz), Auflösung von (eingrenzenden) Strukturen (z.B. Aufhebung der Trennung zwischen reinen Anbietern und reinen Nutzern) sind zentrale Merkmale: Es tönt nach einer Zukunft ohne Grenzen. Wichtiger als die technische Entwicklung sind die Veränderungen der Rollen der Benutzenden des Web 2.0 angesichts der Aufhebung der Unterscheidung zwischen beruflicher und privater Anwendung (z.B. wenn Youtube oder Facebook für Geschäftsabwicklungen eingesetzt werden).

Zu diesen Veränderungen gehören selbstredend das Wachstum und die Vielfalt der produzierten elektronischen Informationen, welche einen Relevanzverlust des traditionellen RM bewirken, weil dieses mit den gegenwärtigen Entwicklungen nicht mehr Schritt halten kann. Kommt dazu, dass sich mit der neuen Offenheit der Systeme und der inzwischen immer selbstverständlicheren Partizipation an Informationsnutzung und gleichzeitig auch Informationsproduktion neue Gewohnheiten herausbilden, welche klar dem Ansinnen von Organisationen widersprechen, Informationen zu besitzen und zu kontrollieren: Eine Web-2.0-Unternehmung würde viele ihrer IT-Dienste outsourcen (z.B. E-Mail und Officeanwendungen) und die gewohnte Server-Client-Architektur zugunsten einer Web-basierten aufgeben, um neben der Einsparung an Kosten auch zeit- und ortsunabhängige Arbeit zu ermöglichen und die Mitwirkung von Partnern und Kunden zu vereinfachen – so lautet eine mögliche Zukunftsvision. Ohne diese optimistische Haltung teilen zu müssen (wie soll man sich ein Bankgeschäft vorstellen, das via GoogleMail abgewickelt wird und wo die Kundendaten bei einem Online-Anbieter gespeichert werden), Steve Bailey nennt selber solche Vorbehalte, aber angesichts der skizzierten Ausgangslage scheint es angezeigt, dass Records-ManagerInnen einmal nicht die Entwicklung der Technik ignorieren oder gar gegen sie ankämpfen, sondern versuchen, diese zu ihrem Vorteil zu nutzen. Dies bedingt aber natürlich, dass sie sich damit ernsthaft auseinandersetzen.

In den Kapiteln fünf bis neun werden diesbezüglich einige wichtige Fragen behandelt: Was sind Akten (Records) und was nicht? Kann alles (noch) zentral angeordnet und kontrolliert werden? Wie steht es mit dem Grundsatz, dass RM und Archivierung unabhängig vom Format erfolgen müsse? Was bedeuten die Veränderungen für Bewertung und Kassation?

Traditionell betrachtet sind Akten (Records) eine Teilmenge aller Informationen. Es war sinnvoll, sich dieser Teilmenge anzunehmen. Heute stellen sich aber auch neue Fragen, wenn wir

schon nur daran denken, zu was beispielsweise, gestützt auf das Öffentlichkeitsprinzip, Zugang verlangt werden kann oder was für wichtige Informationen sich ausserhalb von Records-Management-Systemen etwa in Datenbanken befinden; dieses ursprünglich gut begründete enge Verständnis von Akten, respektive ein blindes Festhalten daran, isoliert die Records-Manager heute von vielen Entwicklungen anstatt es ihnen zu ermöglichen, daran teilzuhaben und sie für ihre eigenen Ziele zu nutzen. So betrachtet, erweist sich etwa die Frage, was eine Akte sei und was nicht, heute als überholt. Ähnlich verhält es sich mit dem Grundsatz, dass unabhängig vom Datenformat alles in eine Akte gehöre, was einen Geschäftsvorgang betrifft – eine Frage, die speziell im Zusammenhang mit E-Mails immer wieder diskutiert wird. Diesen Grundsatz durchzusetzen, sei angesichts der erforderlichen Mehrarbeit, die den Gewohnheiten moderner IT-Nutzung zuwiderlaufe, nicht durchsetzbar. Besser wäre es, hier den Grundsatz zu überdenken und neue Lösungen anzustreben, wobei offenbleibt, ob nur die Anpassung an eine sich einstellende Realität oder auch die Mitgestaltung von IT-Applikationen zur Vermeidung solcher Probleme möglich sind. Auch die Vorstellung eines zentral erstellten Ordnungssystems, welches neben der manuellen Zuordnung von Informationen in präfigurierte und fremddefinierte Strukturen auch noch die manuelle Erfassung von Metadaten erfordert, ist laut Bailey zum Scheitern verurteilt; abgesehen davon, dass praxisuntaugliche Lösungen einfach ignoriert werden und damit das ganze RM in Frage gestellt ist, sei auch die mangelnde Qualität solcher Ordnung zu beachten, welche aus zu grosser Distanz zum aktenmässig zu dokumentierenden und zu steuernden Geschäft entsteht. Ausgehend von kooperativen Arbeitsmodellen – Wikipedia ist nur ein Beispiel – wird der Folksonomy anstelle der Taxonomie, dem Miteinbezug der mit den Akten Arbeitenden anstelle der zentral organisierten Registratur, (überzeugend) das Wort geredet.

Bei allem Infragestellen, allen aufgezeigten Grenzen des Möglichen, allen technisch bedingten Herausforderungen ist es doch wichtig, dass am Schluss kein Zweifel daran gelassen wird, dass als Grundlage auch des künftigen Records Management immer noch die ISO-Norm 15489 vorgegeben und wenigstens ansatzweise aufgezeigt wird, wie beispielsweise die Demokratisierung der Aktenführung in Einklang mit diesen Grundsätzen gebracht werden kann.

Man mag vieles an der Beschreibung der Ausgangslage, an der Einschätzung der künftigen Entwicklungen kritisieren und den Ansatz zu techniklastig oder technikgetrieben halten; am Schluss wird aber doch betont, dass die technisch-soziale Entwicklung in den Dienst der Geschäftsinteressen gestellt werden muss. Dies ist und bleibt deshalb ein äusserst anregendes Buch, denn die aufgeworfenen Fragen sind ernst, und es besteht kein Zweifel, dass wir – Records-ManagerInnen und ArchivarInnen (die wir uns ja notwendigerweise mit Aktenführung in einer aktiven und nicht bloss beobachtenden Weise befassen müssen) –, wenn wir für unsere eigene Arbeit eine erfolgreiche Zukunft gestalten wollen, hier herausgefordert sind. Eine der immer wieder geäusserten Vorstellungen, die Aktenführung nicht allein SpezialistInnen zu überlassen, sondern alle davon Betroffenen und damit Beschäftigten aktiv einzubeziehen, ist naheliegend (und auch nicht ganz neu, wenn wir etwa an die gesetzlich verankerten Kooperationen beispielsweise bei der Erarbeitung von Ordnungssystemen oder der Bewertung gemäss Bundesgesetz über die Archivierung denken); ob das allerdings in den aktenführenden Organisationseinheiten auch schon praktiziert wird, wäre zu prüfen (und allenfalls zu fördern). Mit solch kooperativen Ansätzen lässt sich viel zusätzliches Expertenwissen aktivieren, und die individuelle Verantwortlichkeit für die Aktenführung wird ergänzt durch eine individuelle Mitgestaltungsmöglichkeit. Es steht ausser Zweifel, dass damit nicht in einen Zustand der organischen Unordnung aus den Frühzeiten informatisierter Büroarbeit zurückgefallen werden darf, und dass es auch in Zukunft verlässliche und auch rechtlich konsistente Geschäftsdokumentation braucht. Mit den hier aufgezeigten Möglichkeiten lässt sich – in breiter Zusammenarbeit – einiges entwickeln, zuerst vielleicht an Ideen, dann aber dringend auch in der Praxis – und hoffentlich in der heute beginnenden Zukunft. Ein Schuss angelsächsischen Pragmatismus tut uns dabei nur gut.

**Courrier des lecteurs**
e-mail: gilliozs@bluewin.ch

**arbido print**
**arbido newsletter**

# Records management, archivage et sécurité

Par Frédéric Sardet

Un nouveau guide pratique d'Archimag a été édité en 2009 sous la forme de deux cahiers[1]. Le premier – «records management, archivage et sécurité» – accueille une quinzaine de contributions courtes distribuées en six sections: état de l'art, stratégie, mise en œuvre, solutions, retour d'expérience et sources.

Le second est un «guide pratique» ciblé sur les «durées de conservation et tableaux de gestion».

Michel Remize et son équipe offrent ainsi un panorama synthétique et pratique pour les gestionnaires d'information ou archivistes. Les contributions s'efforcent de présenter sans jargon excessif des outils intellectuels utiles pour celles ou ceux qui découvriraient la problématique ou qui auraient besoin d'un «petit coup de main» pour fortifier leur argumentaire face à leur direction.

Pour les archivistes, notamment celles et ceux – nombreux – en charge d'archives historiques, ce magazine sera utile car il n'escamote pas la question de l'archivage électronique (SAE) et montre les différences entre les deux démarches inscrites dans un schéma solidaire. C'est même la première idée «fausse» que Michel Remize dénonce dans sa contribution introductive. Le Records Management et le SAE ne se confondent pas. Le Records Management est en revanche un préalable indispensable à la mise en place d'un SAE.

A ceux qui naïvement pourraient en douter, il dit aussi que la mise en place et la gestion du Records Management sont coûteuses. Il va de soi que le coût seul n'est pas un argument de sens. Il doit être mis en balance des coûts induits par les risques d'une mauvaise gestion documentaire. Ce que les contributions disent moins – et c'est sans doute le point le plus délicat de l'acceptabilité du Records Management dans les institutions – c'est comment les directions et les non-professionnels du Records Management ou de l'archivage déterminent le rapport coût-bénéfice en matière de gestion de l'information à court, moyen ou long terme. Reprenons la liste des risques cités par Remize du fait d'une gestion de l'information déficiente ou négligée et jouons l'avocat du diable: le premier risque tiendrait aux mauvaises prises de décision par manque d'informations. Qui déterminera la réelle place du «manque» dans l'erreur stratégique? L'environnement est une clé du management contemporain et, selon les types d'entreprises, les axes stratégiques s'inscrivent dans des temporalités variables (de quelques mois à plusieurs dizaines d'années). La part du Records Management au sein de l'institution pour analyser l'environnement est-elle vraiment connue, voire connaissable, en regard de toutes les sources d'information circulantes?

Autre risque: les collaborateurs sont appelés à «réinventer la roue» comme le dit le proverbe, faute d'avoir en main le bon «record», qu'il soit perdu ou mal rangé. A l'évidence cela est à combattre, et une consultante affirme «qu'il coûte six fois plus cher de trouver un document mal classé que de classer un document». Tant mieux pour les professionnels de l'information. Toutefois, dans un monde aussi mobile que le nôtre, le Records Management est-il en mesure de s'imposer aux changements rapides des modes de fabrication et de communication voire à la mobilité du travail et des nombreuses restructurations? En somme, est-on si fréquemment en position de devoir recréer la roue avec ou sans Records Management?

Enfin, l'irritation des clients ou des collègues, induite par la mauvaise gestion de l'information, n'est-elle pas d'abord inscrite dans les conditions générales de travail offertes ou construites par le manager et l'institution? Quelle est en somme la plus-value marginale de la bonne gestion documentaire?

L'avocat du diable a beau jeu, dira-t-on, d'autant que le Records Management (et les auteurs le disent) est aussi une exigence de discipline et de structure. Rien de bien attractif. Le diable saura bien vite faire briller des technologies, qui promettent liberté et inutilité des structures (c'est déjà le cas). Quant à l'avocat du diable, il faut le souligner, son discours a le défaut de ne pas s'inscrire dans un modèle systémique. Pour lui résister, il faut porter le discours du Records Management en affirmant l'intime interdépendance de tous les gestes au sein de l'entreprise ou de l'institution publique, car la juxtaposition des risques, que la liste soit longue ou non, a bien des chances de ne pas suffire.

Beaucoup des contributeurs au dossier en ont conscience lorsqu'ils disent que le records manager est un «animateur» autant voire plus qu'un collaborateur doté d'une fonction précise et technique. En somme, il n'est pas un informaticien, mais il doit disposer des compétences intellectuelles et techniques nécessaires à maintenir une relation vive et proactive auprès des responsables des systèmes informatiques. Il adoptera en somme une posture bien connue des archivistes: combattre «l'infobésité» et le stockage à tout va au profit d'une sélection revendiquée.

---

1 **Guide pratique/Archimag ; no 39. Paris: Archimag, 2009, 28 p.: ill.**
**Guide pratique/Archimag; no 39 supplément, Paris: Archimag, 2009, 68 p.: ill.**

Les lecteurs à la recherche de solutions pratiques pourront aussi trouver des pistes dans ce dossier. Odile Quesnel énonce quatre étapes pour «fonde» un système de Records Management: enquête préliminaire, analyse de l'existant (activités, processus), définition d'une politique de Records Management (préconisations techniques et organisationnelles) et recommandations fonctionnelles. La pratique aura tôt fait de montrer la difficulté du geste... Les retours d'expérience présentés dans le dossier sont d'ailleurs explicites: «la partie est loin d'être gagnée», on évoque les limites des normes notamment la célèbre ISO 15489 ou la vraie difficulté à «trouver un bon compromis entre l'usine à gaz et des règles trop générales.

Quant aux 50 pages consacrées aux tableaux de gestion, s'ils s'inscrivent dans le cadre réglementaire et juridique français, ils pourront aider sans doute à formaliser des typologies documentaires adaptées à la réalité des institutions dans lesquelles la mise en œuvre serait à faire. Ils offrent notamment des prises de position sur le statut vital ou non, ainsi que sur les valeurs primaire et secondaire des documents. Ils précisent également le sort final des documents, de la destruction à la conservation illimitée. Des observations, portant notamment sur les dates à partir desquelles les Durées d'Utilité Administrative (DUA) sont applicables, pourront orienter la pratique suisse, beaucoup moins codifiée.

Tout ça pour dire que les 120 euros à dépenser pour l'achat de ce nouveau guide d'Archimag ne sont pas à regretter si la problématique du Records Management est chose nouvelle pour le lecteur ou si le besoin d'un guide pratique de gestion se fait sentir. On peut aussi consulter ce dossier en bibliothèque... Qu'on se le dise.

**Biblio.Service**

Bauen Sie eine neue Bibliothek auf?
Möchten Sie Ihre bestehende erweitern oder die Aktualität überprüfen?
Gerne klären wir mit Ihnen vor Ort den aktuellen Bedarf ab und stellen Ihnen einen Literaturvorschlag zusammen, der voll und ganz auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist.

Testen Sie uns noch heute und senden Sie uns Ihre Anfrage an:
order@buchstaempfli.com.

schnell im Recht

Buch
Stämpfli

**www.buchstaempfli.com**

# E-Archivierung ist Realität

Andreas Kellerhals

**Am 30. April ist in Genf die 8. Europäische Konferenz über digitale Archivierung ECA 2010 zu Ende gegangen. Rund 700 Teilnehmende aus der ganzen Welt profitierten vom reichhaltigen Programm, vom lebhaften Ideen- und Erfahrungsaustausch und von den vielseitigen Kontaktmöglichkeiten.**

ECA 2010 setzte die Tradition der Europäischen Archivkonferenzen mit leichter Akzentverschiebung fort und rückte die Funktion der Archivierung (vom Records Management bis zur Benutzung des Archivguts) ins Zentrum. Vier Hauptthemen – fachliches Profil, Überlieferung, E-Archivierung und Online-Zugang – strukturierten das Programm.

**Herausforderung und Bestätigung**

Zwei Hauptbeiträge je Programmschwerpunkt gaben zentrale Impulse: Der «inclusive archivist» (Eric Ketelaar) muss über ein klar erweitertes Berufsprofil verfügen, was allerdings traditionelle Fachkompetenzen einer «archivistique intégrée» (Sabine Mas) keineswegs entwertet. Die Bewertungsfrage verliert nicht an Bedeutung, rechtliche Anforderungen zwingen aber zur engen Zusammenarbeit zwischen Archivarinnen, Archivaren und Juristinnen, Juristen (Jason Baron). E-Archivierung im engeren Sinn, einschliesslich des Records Managements, setzt eine Orientierung an Betriebsprozessen sowie effiziente und nachhaltige, lebenszyklusbezogene Organisation der Informationsverwaltung voraus. Sie kann ihrerseits enorme Rückkoppelungswirkungen auf die Betriebsprozesse haben (Anne Burnel), während etwa eine technikgetriebene Organisation vordergründig Effizienzsteigerungserwartungen nährt, aber nicht erwünschte Wirkungen zur Folge zu haben droht (Steve Bailey). Auch bezüglich der Zugänglichkeit ist traditionelles Wissen nicht obsolet (Angelika Menne-Haritz). Es geht darum, von «search to research» zu kommen, ohne zu vergessen, dass der Zugang zu digitalem Archivgut nicht vom Zugang zu nicht digitalem Archivgut zu trennen ist (Felix Akeret).

Diese Einsichten wurden in rund 120 weiteren Präsentationen – 15% davon aus der Schweiz – variiert, ergänzt, relativiert. Tenor: bisheriges Fachverständnis und herkömmliche Lösungen werden stark herausgefordert, erweisen sich aber als hilfreich für die Lösung anstehender Probleme. Archivarinnen und Archivare können Wesentliches zur Informationsgesellschaft, zum E-Government usw. beitragen. Neben dem Hinweis auf die vielen Herausforderungen hat das Programm also auch eine Bestätigung geliefert: Alle behandeln die gleichen Probleme, und die Schweizer Beiträge bewegen sich auf international vergleichbar hohem Niveau.

Der Schlussbeitrag von Charles Leadbeater lotete noch einmal die neuen Möglichkeiten, aber auch die Grenzen des Sinnvollen aus und hat damit einen grossen Bogen zurück zum ersten Hauptreferat geschlagen, indem er deutlich die soziale Komponente der Archivierung und der archivischen Angebote im Internet herausgestrichen hat. Die Devise heute könnte lauten: «connecting2involvement» – von passiver Vernetzung zu aktiver Mitwirkung.

**Digital Natives: die Zukunft**

Der berufliche Nachwuchs hat bei ECA 2010 eine besondere Rolle gespielt. Für die Vorbereitung waren 2008 zwanzig Young Professionals aus ganz Europa in Bern zusammengekommen und haben die Grundlinien des inhaltlichen Programms skizziert; sie wünschten zudem mehr Praxis als Theorie, dass mehr von den Chancen als von Herausforderungen und Risiken geredet werde. Die Botschaft der Nachwuchskräfte war klar: Informationsgesellschaft und digitale Archivierung sind Realität, nicht Zukunft. Die Konferenz hat das bestätigt.

Während der Konferenz haben die Jungen als freiwillige Helferinnen und Helfer den reibungslosen Ablauf unterstützt, als sogenannte Flying Reporters laufend über die Konferenz informiert und ausserdem erfolgreich ein Mentoring-Programm organisiert.

**Schlussbemerkungen**

Lee McDonald hat in einer ersten Bilanz festgehalten: "Gathering together professionals: to discuss, to network, and to share experience in formal and informal settings. This is the fundamental objective of each European Conference on Archives. The energy generated by sharing information and testing perceptions provides professionals with a sense of renewal. Up to seven hundred persons registered, and actively conversing across generations and professions, this fundamental objective has been enthusiastically achieved."

Die 8. Europäische Konferenz über digitale Archivierung ist Vergangenheit. Das Schweizerische Bundesarchiv

und die Mitorganisatoren, die Europäischen Regionalvereinigungen und die Sektion der Berufsverbände des Internationalen Archivrates, ziehen zusammen mit dem VSA als wichtigstem Partner eine positive Bilanz.

*Weitergehende Informationen finden Sie auf verschiedensten Online-Medien: Einstieg via www.eca2010.ch*

# L'E-archivage: une réalité

Andreas Kellerhals

**La 8e Conférence européenne sur l'archivage numérique ECA 2010 s'est achevée le 30 avril, à Genève. Près de 700 participants du monde entier y ont suivi un programme riche et varié, échangé idées et expériences, et noué de nombreux contacts.**

L'ECA 2010 s'est inscrite dans la tradition des conférences européennes sur l'archivage en mettant cette fois l'accent sur la fonction elle-même via des thèmes allant du Records Management à l'utilisation des fonds d'archives. Le programme a porté sur quatre grandes thématiques, à savoir: le profil professionnel, la transmission, l'archivage numérique et l'accès online.

### Défis et points confirmés

Chaque thématique était introduite par deux interventions-clés: le «inclusive archivist» (Eric Ketelaar) doit disposer d'un profil professionnel élargi, ce qui ne dévalue en rien les compétences d'une «archivistique intégrée» (Sabine Mas). La question de l'évaluation reste toujours aussi importante, les exigences légales contraignant en effet les archivistes et les juristes à collaborer étroitement (Jason Baron). L'E-archivage au sens strict, Records Managements compris, présuppose une orientation vers les processus ainsi qu'une organisation de la gestion de l'information qui soit efficiente, durable et liée au cycle de vie des documents. Cette organisation peut avoir par ailleurs d'importants effets de rétroaction sur les processus (Anne Burnel), tandis qu'une organisation purement technique alimente a priori des attentes au niveau de l'amélioration de l'efficience, mais peut également enfanter des effets non souhaités (Steve Bailey). Le savoir traditionnel n'est pas non plus obsolète pour ce qui est de l'accès aux documents (Angelika Menne-Haritz). Il s'agit donc de passer du «search to research», sans oublier pour autant que l'accès aux fonds d'archives numériques ne doit pas être séparé de l'accès aux fonds d'archives non numériques (Felix Akeret).

Ces points de vue ont été complétés, pondérés et relativisés par 120 autres présentations, dont 15% d'intervenants suisses. Résultat: la compréhension professionnelle traditionnelle et les solutions classiques sont confrontées à de sérieux défis, mais n'en sont pas moins très utiles pour résoudre les problèmes qui se posent. Les archivistes peuvent apporter une précieuse contribution à la société de l'information, au E-Government, etc. Outre l'accent mis sur les nombreux défis qui se présentent, le programme a également permis le constat suivant: tous traitent les mêmes problèmes, et les contributions suisses se situent à un niveau comparable à celui qui prévaut d'un point de vue international. Enfin, dans son intervention, Charles Leadbeater a tenu à souligner une nouvelle fois les nouvelles possibilités qui se présentent, mais aussi les limites de ce que l'on peut raisonnablement espérer, se référant ainsi à la première intervention du programme où il avait relevé les dimensions sociales de l'archivage et des offres archivistiques sur internet. Le slogan pourrait être aujourd'hui le suivant: «connecting2involvement» – de la mise en réseau passive à la participation active.

### Digital natives: l'avenir

La relève professionnelle a joué un rôle particulier lors de l'ECA 2010. La conférence a été préparée en 2008 par vingt *Young Professionals* de toute l'Europe, qui se sont retrouvés à Berne pour définir les grandes lignes du programme; ils ont souhaité alors que les débats portent davantage sur la pratique que sur la théorie, que l'on parle davantage des chances que des défis et des risques. Le message de la relève était clair: la société de l'information et l'archivage électronique sont des réalités, pas des objets situés dans le futur. La conférence a pu confirmer cette thèse.

La conférence s'est déroulée sous les meilleures auspices grâce notamment aux jeunes auxiliaires bénévoles qui ont œuvré comme *Flying Reporters* tout au long du programme et qui ont en outre organisé avec succès un programme de mentoring.

### En guise de conclusion

Lee McDonald constate, dans un premier bilan: "Gathering together professionals: to discuss, to network, and to share experience in formal and informal settings. This is the fundamental objective of each European Conference on Archives. The energy generated by sharing information and testing perceptions provides professionals with a sense of renewal. Up to seven hundred persons registered, and actively conversing across generations and professions, this fundamental objective has been enthusiastically achieved."

La 8e Conférence européenne sur l'archivage numérique appartient désormais au passé. Les Archives fédérales, la branche régionale européenne et la section des associations professionnelles du Conseil International des Archives, en tirent, avec le principal partenaire qu'est l'AAS, un bilan positif.

*Vous trouverez de plus amples informations dans divers médias online: via www.eca2010.ch*

CONSERVUS®
THE BEST FOR CONSERVATION

**PERFEKTE UND WIRTSCHAFTLICHE LÖSUNGEN FÜR DIE ERHALTUNG VON KULTUROBJEKTEN**

**IN ARCHIVEN, BIBLIOTHEKEN UND UND MUSEEN**

**KLUG** CONSERVATION
**KLUG** KARTON
**NOMI** BOXEN
**ARCHE** KONSERVIERUNG
BUCHVERMESSUNGS-GERÄT
**SECOL** FOTOARCHIVIERUNG

CONSERVUS®
INDUSTRIESTRASSE 8 POSTFACH 264 8618 OETWIL AM SEE
TEL 043 844 95 80 FAX 043 844 95 81
INFO@CONSERVUS.CH WWW.CONSERVUS.CH

**Zeutschel OS12000V**

Der Hochleistungsscanner für besonders wertvolle Bücher

- max. Öffnungswinkel 90°
- schonende Buchaufnahme, kein Kontakt zur Buchseite
- Doppelseiten-Verarbeitung
- Arbeiten ohne Glas
- keine UV/IR Strahlung
- hohe Produktivität

ZEUTSCHEL
*Offizieller Vertriebs- und Servicepartner*

**Neuheit:**
SUPAG erweitert das Dienstleistungsangebot und bietet ab sofort das automatische Scannen von Mikrofichen, Jackets und 16/35mm Rollfilmen an.

SUPAG
**Informations-Management**

Spichtig und Partner AG, Rietstrasse 15, 8108 Dällikon
Tel. 044 844 29 39, Fax 044 844 58 11
Email mail@supag.ch, Internet www.supag.ch

BiblioMaker

**Bibliothekssystem**

BiblioMaker besteht aus verschiedenen Modulen, welche alle Ansprüche jedes Bereichs einer Bibliothek und Mediothek abdecken.

Verlangen Sie unsere Unterlagen mit CD-ROM für eine kostenlose Bewertung.

BiblioMaker wird seit 1987 entwickelt und wird durch ELSA Consultants AG vertrieben.

***Tel. 0800 822 228***
***www.bibliomaker.ch***
***info@bibliomaker.ch***

**Logiciel pour Bibliothèque**

BiblioMaker est composé de différents modules qui couvrent l'ensemble des besoins d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation.

Demandez notre brochure avec CD-ROM pour une évaluation gratuite.

BiblioMaker existe depuis 1987 et est distribué par ELSA Consultants SA.

**Ihr Spezialist für digitale Archive**

**Dienstleistungen und Lösungen für ein effektives Dokumenten-Management**

**Unser Dienstleistungsspektrum im Überblick:**

- Scannen von Dokumenten und Büchern, von Kleinst bis über A0 Format
- Scannen von großformatigen Dokumenten und Zeichnungen bis zu 1,2 Meter Breite und 12 Meter Dokumentenlänge in Farbe, Graustufe und s/w
- Scannen von sämtlichen Arten von Mikrofilmen, Fichen und Jackets, sowie Rollfilmen, Negatve / Glasnegative/ Dias
- Konvertierung digitaler Daten auf Mikrorollfilm und Fiche sowie Dokumentenverfilmung
- Digitale Archive für technische, kaufmännische und katasterspezifische Dokumente/Pläne Softwareentwicklung und Anpassung
- Individualsoftware

Wir freuen uns auf Ihren Anruf oder Ihre Email!

**Tecnocor ACC AG**
Arsenalstrasse 51
CH-6010 Kriens
Telefon:+41 (0)41 440 74 22
Mobil: +41 (0)79 340 46 06
Fax: +41 (0)41 440 85 84
E-Mail info@tecnocor.ch
www.tecnocor.ch

netbiblio

INTEGRIERTE INFORMATIKLÖSUNG
FÜR BIBLIOTHEKEN, MEDIOTHEKEN,
DOKUMENTATIONSSTELLEN
UND ARCHIVE

Katalogverwaltung, Ausleihverwaltung, WebOPAC,
Statistiken, Erwerbung, Zeitschriftenverwaltung, MARC21-
Transformationen, Z39.50 Client, Z39.50 Server, Notiz-Server,
News-Server, RFID-Integration, Notausleihe

SOLUTION INFORMATIQUE INTÉGRÉE
POUR BIBLIOTHÈQUES, MÉDIATHÈQUES,
CENTRES DE DOCUMENTATION
ET ARCHIVES

Gestion de catalogue, Gestion du prêt, WebOPAC, Statistiques,
Acquisitions, Gestion des périodiques, Transformations
MARC21, Serveur Z39.50, Client Z39.50, Serveur de notices,
Serveur de nouveautés, Intégration RFID, Prêt de secours

**AlCoda GmbH**
Rte de Schiffenen 9A
1700 Fribourg

026 48 48 020
info@alcoda.ch
www.alcoda.ch