

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

Artikel: Tangieren Records Management, Bibliotheksarbeit und Dokumentation einander?
Autor: Toebak, Peter
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-769893>

Nutzungsbedingungen

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

Conditions d'utilisation

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

Terms of use

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

Download PDF: 15.03.2025

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

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

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

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

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

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

contact:

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

Dossier «Archivierung elektronischer Unterlagen»

Tangieren Records Management, Bibliotheksarbeit und Dokumentation einander?



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

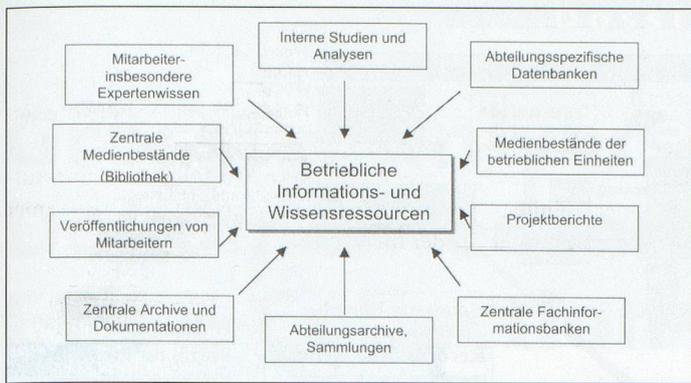
² Michelson, 201.

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

⁴ Michelson, 205.

⁵ Michelson, 205.

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



Übersicht: Betriebliche Informations- und Wissensressourcen (Michelson).

zugeschnittene Lösungsansätze zugunsten einer effektiven und effizienten Informationsökonomie.

Records Management als Spezialdisziplin

Records Management muss vor allem auch als eine Modernisierung der Öffentlichen Verwaltung oder des Unternehmens verstanden werden. Ohne Records Management (und Datenmanagement) bleiben eGovernment bzw. eBusiness sowie Wissensmanagement hohle Phrasen. Zahlreiche Hindernisse müssen überwunden werden (Atomisierung, Disintermediation, hartnäckige Medienbrüche in hybriden Systemen, ein oft zu tiefes Ausbildungsniveau der Registratoren, geringe Sensibilität des Management und der Belegschaft), bevor elektronische Vorgangsbearbeitung und schneller, kontrollierter online-Zugriff auf verlässliche Geschäftsinformationen überhaupt wirkungsvoll sind. Alle Aspekte in Bezug auf Records Management sind zu berücksichtigen: Authentisierung der Informationen, Strukturierung, Kontextualisierung, Konsistenz und Konsolidierung der Informationen, Masterdossierbildung, Lebenszyklusmanagement usw.

Schriftgut soll nicht zersplittert werden in Einzeldokumente (als wäre es graue Literatur), es gehört in Geschäftsdossiers oder Serienablagen, worin der Entstehungs- und Handlungskontext (Struktur- und Prozesswissen) klar festgehalten werden. Verlust an «context» (Geschäftskontext) heisst auch Verlust an «content» (Inhalt) und Verlust an Effizienz. Das Konzept des Master-Dossiers hat viele Vorteile für eine Organisation: Die Prozesseigner (Sachbearbeiter/innen, Projektleiter/innen) sind sich als Dossiereigner über Rolle und Verantwortung im Klaren, Redundanz von «Originalen» wird organisationsweit vermieden, Zuverlässigkeit und damit Qualität der Dateneingabe ist weniger problematisch und ein assoziativer Zugang zu den Geschäftsvorfällen ist gewährleistet. Evidenzwert («context») und Informationswert («content») werden beide berücksichtigt.

Die nebenstehende Übersicht von Michelson⁷ bezieht sich einerseits zu sehr auf die zweite Ordnungsebene auf Grund formaler und inhaltlicher Kriterien, und ist andererseits nicht homogen. Die einseitig dokumentari-

sche Sichtweise führt zu einer Zerstückelung der Informationsressourcen und zu einer Dekontextualisierung der betriebsinternen Geschäftsinformationen. Interne Studien und Analysen, Projektberichte, Veröffentlichungen von Mitarbeitern sind im Normalfall «records» (geschäftrelevante Dokumente oder Schriftgut), gleich wie abteilungsspezifische Datenbanken (strukturierte Daten betriebsinterner Art). Sie kommen nach archivischer Bewertung (allenfalls) in die «Abteilungsarchive, Sammlungen» oder «Zentralen Archive und Dokumentationen», wobei klar sein sollte, dass der Unterschied (archivwürdiges) Record – Archive nur im Rahmen des Lebenszyklus- und Continuum-Modells gemacht werden kann.

Selbstverständlich können Spezialserien von «Publikationen» betriebsinterner Herkunft in der Dokumentation durchaus Sinn machen, physisch in Papierform oder aber virtuell durch die Bezeichnung mittels Dokumenttypen in einem elektronischen System. Der Ansatz der ETH E-Collection ist ein gutes, übrigens klarer im Grenzgebiet zwischen Records und Dokumentation/Bibliotheksgut liegendes Beispiel. Es handelt sich um eine «innovative und digitale Publikationsplattform für «Graue Literatur», also für Dokumente, die ausserhalb des traditionellen Verlagwesens erscheinen». Neben «den Dissertationen [werden hierzu] auch Vorlesungsskripte, Forschungsberichte, Lehrmaterialien, Schriftenreihen, Jahresberichte etc.» gerechnet. Dieses «elektronisch vorliegende Schrifttum» soll über die Plattform «gesammelt, nach internationalen Standards nachgewiesen und langfristig zur Verfügung gestellt werden» (vgl. auch S. 29)⁸.

Der Begriff «betriebsintern» muss nicht falsch verstanden werden. Damit wird nicht gemeint, dass Records kein Wissen

⁷ Michelson, 205.

⁸ Ursula Jutzi und Alice Keller, «ETH E-Collection. Aufbau einer innovativen Publikationsplattform an der ETH Zürich», in: *Bibliotheksdienst. Organ der Bundesvereinigung deutscher Bibliotheksverbände (BDB)*, 36 (2002), Heft 11 (November), 1578–1589. Zitat auf Seite 1578.

von aussen beinhalten. Ein Record kann ein eingegangenes, intern erstelltes und ausgegangenes geschäftsrelevantes Dokument betreffen, das einen Geschäftsprozess auslöst oder im Laufe eines solchen Prozesses kreiert bzw. empfangen wird. Auch Fachbibliothek und Dokumentation hatten schon seit jeher Referenzwert für die Sachbearbeitung und das Linienmanagement, während externe Fachdatenbanken und ebenfalls das Internet immer wichtiger geworden sind. Die MitarbeiterInnen beziehen sich grosszügig auf betriebsexterne Informationsquellen. In diesem Sinne braucht es im Geschäftsprozess auch dokumentarische Bewertung: Auswahl aus dem Überfluss, Filterung, Qualitätsbeurteilung, systematische Strukturierung und Nutzung des vom Spreu getrennten Weizens. Das auf diese Weise angereicherte Wissen schlägt sich im Schrift- und Archivgut (indirekt) nieder.

Records sind dennoch nicht nur schriftlicher Niederschlag der Arbeits- und Entscheidungsprozesse einer Organisation (Nachvollziehbarkeit), sie sind auch (proprietäre) Ressourcen, Assets für neue Prozesse (Kontinuität, Innovation, Wiederverwertung). Records Management und Archivierung brauchen darum gewiss auch eine zusätzliche, dokumentarische Erschliessung⁹. Bereits im Mittelalter und in der Neuzeit wurden formal eingerichtete Register, wie zum Beispiel von Kauf- und Tauschverträgen oder von Beschlüssen, inhaltlich nach Personennamen oder nach Sachthemen zugänglich gemacht. Records sind ein wichtiger Bestandteil eines anzustrebenden Wissensmanagement, weil darin Wissen von (vormaligen) Mitarbeitenden auskristallisiert und konserviert ist und wiederverwendbar angeboten wird. Hier passt das Zitat: «Gutes Wissensmanagement ist durch die Möglichkeit gekennzeichnet, sowohl den Weg der Daten hin zur Entscheidung, als auch den Weg von der Entscheidung zurück zu den grundlegenden Daten nachvollziehen zu können».¹⁰

Die von Michelson dargestellte Beziehung zwischen Informationsbedarf (objektiv nötig), Informationsnachfrage (sub-

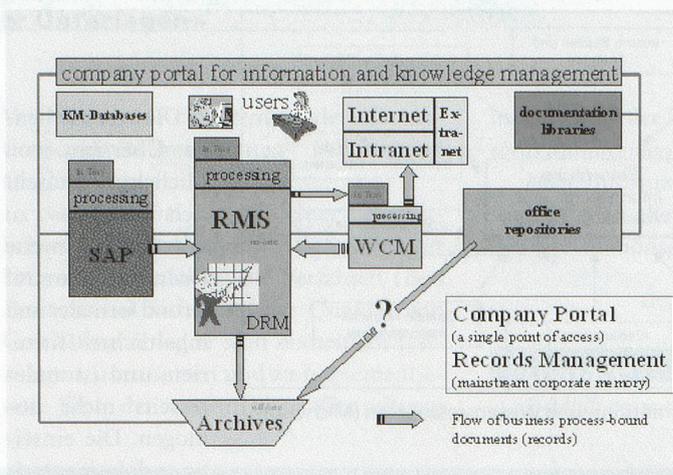
⁹ Siehe zum Beispiel François Burgy, «Archives, bibliothèques, documentation. Convergences et questions d'identité», in: *Arbido*, 15 (2000), Heft 6 (Juni), 5–8; Bert Looper und Bert de Vries, «Contextuele toegankelijkheid: panoptische utopie of realiteit?», in: P.J. Horsman, F.C.J. Ketelaar und T.H.P.M. Thomassen (Hrgr.), *Context. Interpretatiekaders in de archivistiek* (Den Haag, 2000), 245–256 (Jahrbuch 2 der Stichting Archiefpublicaties).

¹⁰ Gloria Reyes, «Umsetzung von Wissensmanagement im Unternehmen. Die ökonomischen Konsequenzen», in: Josef Hergert und Werner Schwuchow (Hrgr.), *Strategisches Informationsmanagement* (Konstanz, 1997), 71 (Schriften zur Informationswissenschaft, 29).

ektiv, zweckorientiert, zeit- und situationsgebunden gewünscht) und Informationsangebot (verfügbar bzw. bereitgestellt) gilt auch «im operativen Geschäft und bei den betrieblichen Unterstützungsfunktionen»¹¹, also für das Records Management. Es bestehen Gemeinsamkeiten zwischen Archiv- und Dokumentationslehre. Diese Gemeinsamkeiten können aber nur ausgeschöpft und praktisch angewendet werden, wenn auch die Unterschiede verstanden werden. Es ist kontraproduktiv (und allzu bequem), implizit oder explizit zu meinen, dass Records und Dokumentation mehr oder weniger das Gleiche sind. In Deutschland wurde in vergleichbarem Zusammenhang schon einmal vom «generellen Risiko der Interdisziplinarität, nämlich dem interdisziplinären Absturz in den Dilettantismus» gesprochen¹².

Records Management ist sehr gut in ein gesamtorganisatorisches Wissensportal oder einen Funktionsbereich Informationswirtschaft einzubinden, wobei alle spezifischen logischen, technischen und organisatorischen Anforderungen aufrecht erhalten bleiben. Die von Michelson signalisierten Probleme sind zum Teil reell, können aber beseitigt werden. Zufällige, individuelle Kenntnisse interner und externer Informationsquellen und Kommunikationskanäle sollen «objektiviert» werden. Der Zugang zu räumlich verteilten Informationsquellen kann erleichtert und, sehr wichtig in einer Zeit der Neuorientierung, das Informationsbewusstsein im Unternehmen oder der Verwaltung erhöht werden. Dies heisst aber noch nicht, dass das Ablagesystem und das Ablageverfahren ebenfalls vereinheitlicht werden sollten. Gerade hier fehlt dem Autor ein archivischer Hintergrund¹³.

Zentrales Element im oben stehenden Schema¹⁴ ist das Intranet (Browser und Homepage) als übergreifendes technisches Konstrukt. Die unterliegenden Systeme und Bestände können nach eigenen «Gesetzen» erschlossen und verwaltet werden. Zum Teil werden gemeinsame Metadaten geführt. Die Metadaten gewährleisten nicht nur per Bestand einen strukturierten Zugriff auf die Objekte (Primärdaten, Dokumente und Records), die gemeinsamen Metadaten bilden als «crosswalks» auch eine Brücke zwischen den unterschiedlichen



Übersicht: Company Portal für Informations- und Wissensressourcen, inklusive Lebenszyklusmanagement (Toebak).

Beständen. Die elektronischen «records» müssen nach der dynamischen Phase zentral (oder gezielt dezentral) aufbewahrt und verwaltet werden. Der Zeitfaktor manifestiert sich ausdrücklich in einer strukturierten Ablagenhierarchie und Datenlogistik, wobei die Methoden der archivistischen Bewertung die logische Basis bilden.

Schlussfolgerung

Michelson hat einen interessanten Artikel geschrieben, auch wenn er die Sichtweise eines Dokumentars nicht übersteigt und er mit seinen Empfehlungen etwas allgemein bleibt. Die Erarbeitung von unternehmensweit gültigen Regelwerken, Ordnungssystemen und Indexierungswerkzeugen¹⁵ für sich ist selbstverständlich wichtig genug. Er sieht auch eine bleibende Rolle für die Informationsvermittler, weil das Informationsangebot, obwohl zunehmend endnutzerorientiert präsentiert, unüberschaubar, fast unbegrenzt geworden ist¹⁶. Für ihn bleibt Informationsmanagement aber zu sehr eine Sache von Spezialisten, wie breit abgestützt durch Arbeitsgruppen und Lenkungsausschüsse auch immer.

Bei Records Management kann aber nicht nur dies der Fall sein. Records werden von den Sachbearbeitenden am Bildschirm selber empfangen bzw. erstellt. Die Disintermediation hat den Verlust an Schriftguttradition in den Organisationen stark erhöht und mit einem gut funktionierenden «Informationszentrum» allein ist dies nicht zu korrigieren. Auch die genaue Festlegung aller Zuständigkeiten und eine «protektionistische Unterstützung» vom Spitzenmanagement¹⁷ reichen für sich nicht aus. Die MitarbeiterInnen müssen sehr gezielt unterstützt, angeleitet und geschult werden, und dies nach den Regeln des Records Management. Business Process Reengineering in diesem Bereich ist unerlässlich, mit allen denkbaren Folgen in Bezug auf Prozess- und Changemanagement.

Der Nutzen eines «Informationszentrums», Dienstleistungs- oder Kompetenz-

zentrums im Bereich Records-, Daten- und Informationsmanagement, ist klar. Gestalterische, begleitende und ausführende Arbeiten durch Spezialisten bleiben nötig und Synergien im A(B)D-Bereich sind durchaus möglich. Wer soll im künftigen betrieblichen oder verwaltungsorientierten Umfeld die Führung haben: der Records Manager neuen Stils oder der Dokumentar? Dies wird organisationsbezogen zu regeln sein, im Verwaltungsumfeld hat vermutlich der Records Manager die besten Chancen. Die Frage ist für sich aber weniger wichtig, solange im Team die fachlichen Gemeinsamkeiten und Differenzen «von innen heraus» verstanden werden und danach auch gehandelt wird.

Verwaltungen und Unternehmen haben viel zu gewinnen. Effizienz und Effektivität können erheblich erhöht werden. Nachvollziehbarkeit und Transparenz haben eine betriebsinterne Dimension (Vorgangsbearbeitung, Koordination, Kooperation, Auditing), sie haben zudem mit externen rechtsstaatlichen oder gesellschaftlichen Kontrollen zu tun. Im Wirtschaftsbereich gehört Nachvollziehbarkeit direkt zum Total Quality Management und dem Anstreben, nachhaltig und rechtsverbindlich zu funktionieren. Wiederverwertung bereits vorhandener Dokumente erhält zunehmendes Gewicht. Prägnant kann gesagt werden, dass Organisationen, die im Bereich Records Management, Datenmanagement und Archivierung den «logischen Anschluss» an die Informationsgesellschaft verpassen, einen der Grundpfeiler ihrer Existenz verlieren. «Information [records] is the lifeblood of business. Allowing it to flow uncontrollably, or cease to exist through mismanagement, is tantamount to organizational suicide.»¹⁸

contact:

E-Mail: toebak@toebak.ch

¹¹ Michelson, 202.

¹² Martin Polke, «Gedanken zur Vereinfachung des Umgangs mit Informationen», in: *NFD. Information Wissenschaft und Praxis*, 52 (2001), Heft 1 (Januar/Februar), 16. Er basiert auf einem Vortrag von Helmar Krupp in 1999.

¹³ Michelson, 206.

¹⁴ Projekt «Corporate Strategy and Corporate Policies» bei Belgacom in Brussels (1. Hälfte 2002).

¹⁵ Michelson, 206, 208, 209.

¹⁶ Michelson, 202.

¹⁷ Michelson, 209.

¹⁸ Randolph Kahn, «Records Management redefined: From the Backroom to the Boardroom. Managing Business Content to improve Business Efficiency & Accountability», *www.legato.com* (2002).