



CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Département de la santé, des affaires sociales et de la culture
Service de la culture
Archives de l'Etat du Valais

Departement für Gesundheit, Soziales und Kultur
Dienststelle für Kultur
Staatsarchiv Wallis

Handbuch „Records Management“

Klassifikation	20.01.01.02
Verfasser	Monique MONNET, Archivarin, Staatsarchiv Wallis
Verfasst am	15.12.2010
Revidiert von	Hans-Robert AMMANN, Staatsarchivar; Geneviève BORNET, Archivarin; Myriam EVÉQUOZ, Archivarin; Monique MONNET, Archivarin; Mathieu RAPPAZ, Informationswissenschaftler; Denis REYNARD, Archivar; Jean-Pierre THEYTAZ, administrativer Mitarbeiter
Revidiert am	23.12.2010
Validiert von	Staatsarchiv Wallis
Validiert am	15.11.2011

Records Management-Anforderungen und Entwicklung von Informationssystemen beim Staat Wallis

Präsentation der Problematik

0. Einleitung

In allen Bereichen der Kantonsverwaltung laufen Projekte, um die Arbeitstätigkeiten ganz oder teilweise zu dematerialisieren. Diese Projekte sind auf Effizienzsteigerung und gleichzeitige Kostenoptimierung ausgerichtet. Oftmals betreffen sie zu einem grossen Teil die Schriftgutverwaltung. Dabei soll die Entscheidungsfindung erleichtert, Wissen geteilt und die Zusammenarbeit erleichtert werden.

Die *Records Management-Anforderungen* müssen für alle geschäftsrelevanten Dokumente und Daten mit Beweiswert der Kantonsverwaltung Geltung haben. Sind diese Anforderungen nicht erfüllt, kann die Kantonsverwaltung der breiten Öffentlichkeit gegenüber nämlich nicht das Bild einer effizienten, einwandfreien und transparenten Verwaltung vermitteln. Daher muss sichergestellt werden, dass auch die in Informationssystemen produzierten Dokumente und Daten¹ sachgemäss erfasst und verwaltet werden.

Wenn diese Systeme keine für eine solche Verwaltung geeigneten Tools haben, müssen Funktionalitäten entsprechend ausgebaut werden. Das vorliegende Dokument enthält eine Zusammenfassung der Grundregeln des *Records Managements* und beschreibt, wie diese Anforderungen bei der Konzeption und Umsetzung von Informationssystemen zu berücksichtigen sind.

¹ Für die Dokumente in Papierformat sind die Regeln des Handbuch Records Management des Staatsarchivs Wallis zu befolgen.

1. Records Management-Grundsätze

Records Management ist die Verwaltung aller Dokumente und Daten, die von einem Mitarbeiter² der Kantonsverwaltung in der Ausübung seiner täglichen Tätigkeiten erstellt, empfangen und aufgrund ihres Beweis- oder Informationswerts aufbewahrt werden, unabhängig von Form oder Datenträger³. Sie belegen die Tätigkeiten und erleichtern die Entscheidungsfindung.

Um diese Aufgaben zu erfüllen, sind nicht nur der Inhalt, sondern auch die Struktur und der Kontext der einzelnen Dokumente und Daten sowie ihre Verknüpfungen zu erfassen und aufzubewahren. Damit muss sichergestellt werden können, dass die Dokumente und Daten:

- das sind, was sie vorgeben zu sein;
- von derjenigen Person stammen, die vorgibt, sie erstellt oder empfangen zu haben,;
- zum angegebenen Zeitpunkt erstellt oder empfangen wurden;
- vollständig und in unveränderbarer Form vorliegen;
- die Tätigkeiten oder Fakten, die sie belegen, glaubwürdig wiedergeben;
- nachweisbar und auffindbar sind sowie dargestellt und verstanden werden können.

Anders gesagt – sie müssen in Systemen verwaltet werden, die ihre Authentizität, ihre Integrität, ihre Zuverlässigkeit und ihre Benutzbarkeit während ihres gesamten Lebenszyklus sicherstellen⁴.

Das Staatsarchiv Wallis arbeitet nach dem Konzept des «Records Continuum»⁵. Dabei werden die Erstellung, Erfassung, Nutzung, Aufbewahrung, Ablieferung, Verwaltung, und Aussonderung der geschäftsrelevanten Dokumente und Daten mit Beweiswert (Records) kontrolliert, um sicherzustellen, dass ihre oben genannten Eigenschaften in jeder dieser Etappen beibehalten werden.

Die Archivare eruieren zunächst einmal, wann geschäftsrelevante Dokumente oder Daten mit Beweiswert in welcher Form erstellt werden. Danach legen sie die Dokumente und Daten, die aus derselben Tätigkeit entstanden sind, innerhalb von Dossiers ab und weisen ihnen eine eindeutige Nummer zu. Diese Dossiers ihrerseits bilden grössere Einheiten, die in Serien und Unterserien organisiert sind, die wiederum einen Registraturplan bilden. Dieser entspricht den Aufträgen, Aufgaben und Funktionen, Prozessen und Tätigkeiten der Verwaltungseinheit.

In diesem Registraturplan figurieren auch die Zugriffsrechte und die Entscheide über die Endbestimmung der Dokumente und Daten – d.h. dauerhafte Aufbewahrung oder Aussonderung.

Der Zugriff zu jedem Teil des Registraturplans muss klar definiert sein. Die vertraulichen Dossiers müssen identifiziert und besondere Zugriffsregeln müssen definiert werden, um den Erfordernissen der Verfasser der Dokumente zu entsprechen. Die Archivare unterscheiden auch zwischen Masterdossiers und Zweitdossiers, welche die jeweiligen Zuständigkeiten reflektieren, wenn eine Tätigkeit mehreren Verwaltungseinheiten zufällt.

² Jede Bezeichnung der Person, des Status oder der Funktion gilt in gleicher Weise für Mann und Frau.

³ Vgl. Definition in der Norm ISO 15489, „*Information und Dokumentation – Verwaltung von Unterlagen – Teil 1: Grundsätze*“.

⁴ Vgl. ISO 15489 -1 S. 7-8.

⁵ Dieses im australischen Archivwesen entwickelte Konzept bietet eine Alternative zur früheren Theorie der drei „Lebensphasen“ des Schriftguts: 1. aktive Phase der laufenden Benutzung, 2. in- oder halbaktive Phase oder nur noch seltene Benutzung, 3. Vernichtung oder Archivierung. Mit diesem Konzept können vor allem die Herausforderungen im Bereich des elektronischen Records Managements unter einem neuen Blickwinkel angegangen werden. Diesem Prinzip zufolge wird der Lebenszyklus eines Dokuments von seiner Entstehung bis ins Archiv hinein als eine Einheit gesehen. Die Archivare spielen dabei schon bei der Konzeption der Verwaltungssysteme, d.h. vor der eigentlichen Erstellung der Dokumente, eine Rolle, und nehmen nicht mehr nur eine passive Rolle am Ende des Lebenszyklus der Dokumente ein.

Durch die Regeln der Endbestimmung kann die immer grösser werdende Flut an Dokumenten, die von den Verwaltungseinheiten erstellt werden, gehandhabt werden. Dabei wird für jedes Dokument festgehalten, ob es ausgesondert und vernichtet oder ob es für die dauerhafte Aufbewahrung an das Staatsarchiv Wallis abgeliefert wird. Die Archivare bewerten die Dokumente schon vor ihrer Erstellung und vermerken ihre Endbestimmung schriftlich in einem Klassifikations- und Verwaltungsschema.

2. Eigenschaften eines Elektronischen Records Management-Systems (ERMS)

Damit man die Grundsätze des Records Managements auf die elektronische Umgebung übertragen kann, muss ein Informatiksystem bestimmte Tools enthalten. Elektronische Records Management-Systeme (ERMS) enthalten diese Funktionalitäten, gemäss den einschlägigen Normen⁶. In diesem Kapitel wird ein Teil der Anforderungen einer dieser Normen, nämlich MoReq2⁷, stark vereinfacht beschrieben. Damit sollen die grundlegenden Eigenschaften des elektronischen Records Managements aufgezeigt werden. Die Informationssysteme, in denen geschäftsrelevante Dokumente und Daten mit Beweiswert (Records) verwaltet werden, müssen Anforderungen dieser Art entsprechen.

2.1 Registraturplan

In ein Elektronisches Records Management-System (ERMS) kann ein Registraturplan implementiert werden. Dieser wird zum Rückgrat des ERMS. Durch den Registraturplan kann jedes Dokument derjenigen Gruppe zugewiesen werden, der es angehört. Das gibt Aufschluss über den Kontext seiner Entstehung.

Der Registraturplan widerspiegelt die Geschäftsprozesse und ist in Serien, Unterserien und Bände organisiert – in eine hierarchische Struktur, welche die Navigation erleichtert und die Vererbung von Metadaten ermöglicht, beispielsweise Regeln über die Endbestimmung der Dokumente.

Ein ERMS ermöglicht also die Ausarbeitung eines solchen Registraturplans, weist aber auch jedem Element vom Zeitpunkt seiner Erstellung an eine eindeutige Klassifikationsnummer zu und speichert automatisch alle Metadaten, die es aufgrund seiner Position im Registraturplan erhält.

Ein ERMS kann Serien und Dossiers abschliessen. Manchmal macht es das automatisch auf der Grundlage von Kriterien, die bei der Ausarbeitung des Registraturplans festgelegt wurden (z.B. Ende eines Jahreszyklus, Ablauf einer Periode nach einem gegebenen Ereignis, Anzahl archivierter Dokumente pro Band). Es ermöglicht auch die Wiedereröffnung von Serien oder Dossiers.

Für Dossierserien mit einer sehr stabilen Struktur bietet ein ERMS teilweise auch die Möglichkeit, Vorlagen von Dossiers und Subdossiers zu erstellen, was einen erheblichen Zeitgewinn bedeutet⁸.

2.2. Kontrollen und Sicherheit

Der Zugang zu den Dokumenten und Dossiers sowie die Zugriffsrechte der einzelnen Benutzer müssen in einem ERMS auf einem vordefinierten Sicherheitsmodell basieren.

⁶ Die bekanntesten Zertifizierungen für ERMS sind DoD 5015 (Department of Defense der USA) und MoReq (Europäische Kommission).

⁷ *Model Requirements for the Management of Electronic Records* (MoReq2, 2008), veröffentlicht auf www.moreq2.eu. Siehe auch die französische Zusammenfassung von Marie-Anne Chabin, *Le Petit MoReq2 Illustré*, verfügbar unter www.archive17.fr

⁸ Vor allem bei Falldossiers (Personaldossiers, Baubewilligungsgesuche, Fahrzeugzulassungen usw.), aber auch bei wiederkehrenden Dossiers wie Budgetierungsprozessen oder Staatsratssitzungen.

Ein solches System ermöglicht es, an die Rollen der jeweiligen Personen angepasste Benutzerprofile zu erstellen (Mitarbeiter, Archivar, Systemadministrator) und für die Dokumente mit vertraulichem Inhalt Zugriffsbeschränkungen festzulegen. Die Berechtigungen werden nicht nach Einzelnamen erteilt, sondern jeder Benutzer gehört einer oder mehreren Gruppen mit entsprechenden Rechten an. Im Idealfall werden die Benutzer zentral verwaltet – mit einer einzigen Identifizierung können sie auf mehrere verschiedene Systeme zugreifen. Der einzelne Benutzer erhält je nach seinem Fachbedarf und je nach Reglementen und Gesetzesbestimmungen die entsprechenden Zugriffsberechtigungen.

Die von den Benutzern, Administratoren oder vom System selbst in einem ERMS durchgeführten Arbeitsschritte werden gespeichert, um den Verlauf der Ereignisse aufzuzeichnen (Überwachungsprotokoll). Diese Aufzeichnung enthält ausreichend Details, um die Aktionen zu rekonstruieren. Darauf wird nur im Streitfall zurückgegriffen.

Zu guter Letzt bietet ein ERMS eine verlässliche Datensicherung und ermöglicht die Wiederherstellung von Daten. Es vereinfacht die besondere Verwaltung wichtiger Dokumente, d.h. von Dokumenten, die für die Arbeitsabläufe unerlässlich sind.

2.3. Aufbewahrung und Aussonderung

In einem ERMS können genaue Regeln über die Endbestimmung der Dokumente konfiguriert und angewendet werden. Jede dieser Regeln trägt eine eindeutige Nummer und einen eindeutigen Titel. Sie können von tieferen Ebenen des Registraturplans übernommen werden (Dokumente können z.B. die auf Dossier-Stufe angewendeten Regeln erben). Wird eine dieser Regeln geändert, überträgt das ERMS die Änderungen automatisch auf alle Dossiers und Dokumente, die davon betroffen sind. Ausserdem kann es mögliche Konflikte zwischen Aufbewahrungsregeln verwalten.

Für jede Regel muss der Administrator eine Endbestimmung und eine Begründung sowie den Zeitpunkt angeben, wann die Regel in Kraft tritt (entweder ein genaues Datum oder nach Ablauf einer Frist infolge eines ausschlaggebenden Ereignisses). Ein ERMS muss die folgenden Aktionen zur Endbestimmung eines Dokuments ausführen können:

- Aussonderung nach der Validierung durch einen Archivar;
- Ablieferung zur dauerhaften Aufbewahrung;
- Revision.

Das ERMS muss ebenfalls gewährleisten, dass alle Kopien eines für die Aussonderung bestimmten Dokuments auch tatsächlich vernichtet werden.

Ein ERMS kann auch Dokumente in ein anderes System exportieren und transferieren⁹, sei es für eine offline-Speicherung oder für eine dauerhafte Aufbewahrung¹⁰. Im Falle von Aussonderungen oder Ablieferungen kann es vorkommen, dass das ERMS bestimmte Metadaten von vernichteten oder transferierten Dokumenten behält.

Zudem bietet es manchmal die Möglichkeit, vor der Ablieferung von Falldossiers eine Stichprobenerhebung durchzuführen, und es ermöglicht den Mitarbeitern, die diese Art von Dossiers verwalten, einige davon als besonders interessant zu markieren und sie in die Ablieferung einzuschliessen.

Zu guter Letzt ermöglicht es einem Archivar, die Regeln zur Endbestimmung, die die Vernichtung von Dokumenten vorsieht, zu sistieren, wenn diese im Rahmen eines Justizverfahrens als Beweismittel verwendet werden. Das wird auch als «Einfrieren» von Dokumenten bezeichnet.

⁹ Bei einem Export werden die Daten von einem System in ein anderes kopiert; sie bleiben im ersten System vorhanden. Bei einem Transfer werden die Daten zunächst in ein zweites System exportiert und dann im ersten gelöscht.

¹⁰ Im Staat Wallis muss ein solches System Daten auf die Plattform zur Erhaltung und Archivierung des Staatsarchivs Wallis transferieren können (die Daten entsprechen dem Ablieferungsverzeichnis für elektronisches Archivgut, das vom Archivar und der abliefernden Verwaltungseinheit erstellt wird – das Ablieferungsverzeichnis präzisiert die akzeptierten Dateiformate, die Metadaten und die Häufigkeit der Ablieferung).

2.4. Erfassung der Dokumente

Die Geschäftsrelevanz von Dokumenten oder Daten beruht auf ihrer kontextuellen Verankerung. Daher müssen zum Zeitpunkt ihrer Erfassung unbedingt alle Informationen miterfasst werden, mit denen sie in den Kontext gebracht werden können, in dem sie erstellt worden sind. Im elektronischen Umfeld geschieht dies über Metadaten. Ein ERMS erfasst diese gleichzeitig mit dem Dokument, wodurch ihre Verbindung gewährleistet bleibt. Metadaten sind übrigens auch geschäftsrelevante Daten mit Beweiswert und können ebenfalls durch Metadaten beschrieben werden.

Ein ERMS erleichtert das Aufzeichnen der Metadaten, indem es wo immer möglich ein automatisches Herausfiltern des Maximums an Metadaten anbietet, oder indem es den Wert gewisser Elemente von anderen Elementen abhängig macht. Es bietet die Möglichkeit, Standardwerte zuzuweisen und für manuell erfasste Elemente Codierungsschemata zu verwenden (Vokabular oder Syntax). Bei hybriden Dossiers kann es zudem die Metadaten physischer Dokumente erfassen und verwalten.

Ein ERMS ermöglicht es, im Laufe einer Tätigkeit erstellte geschäftsrelevante Dokumente mit Beweiswert ganzheitlich zu erfassen. Einmal erfasst, können sie nicht mehr verändert werden, und auch ihre Position innerhalb einer Gruppe von Dokumenten und ihre Beziehungen untereinander können nicht mehr geändert werden. Die Erfassung von Dokumenten darf nicht durch die Art des Datenträgers oder die Kommunikationsmittel (z.B. E-Mail) eingeschränkt sein. Ein ERMS ermöglicht zudem die Erfassung zusammengesetzter Dokumente, d.h. von Dokumenten, die aus mehr als einer Komponente bestehen, wobei ihre Integrität respektiert wird (z.B. HTML-Seiten, die Links zu Grafiken oder anderen Elementen enthalten, oder auch Tabellen mit Links zu anderen Tabellen).

Es kann den Dokumenten verschiedene Arten/Typen zuweisen, die mit Metadaten, Regeln zur Endbestimmung oder spezifischen Zugriffsrechten verbunden sind.

Zudem ermöglicht es die Integration von mindestens einer Digitalisierungslösung (mit OCR [Texterkennung]), um in Papierformat empfangene Dokumente einzuschließen.

2.5. Identifikation

Ein ERMS weist jedem Objekt, das es verwaltet, eine eindeutige Identifizierung zu (handle es sich nun um ein Dokument, ein Dossier, einen Benutzer, die Endbestimmung usw.). Jedes digitale Objekt erhält damit eine Systemkennzeichnung.

Wie weiter oben angegeben¹¹, erhält jede Einheit des Registraturplans, von der Serie bis zum Dossier, zudem eine eindeutige hierarchische Identifizierung, die Klassifikationsnummer.

2.6. Suche und Datenwiedergabe

Ein ERMS bietet einfach zu bedienende Suchwerkzeuge. Es verhindert, dass man via Suchfunktion Zugang zu Informationen erhält, für die man nicht zugriffsberechtigt ist. Zudem ermöglicht es, nach Dossiers, Serien oder anderen Elementen des Registraturplans ebenso wie nach Dokumenten zu suchen.

Im Idealfall enthält das ERMS ein Wiedergabe-Tool, sodass der Benutzer jedes Dokument unabhängig von seinem Format lesen kann. Über das ERMS können auch Dokumente und ihre Metadaten ausgedruckt werden.

2.7. Zusätzliche Funktionen

Zusätzlich zu den oben genannten wichtigsten Funktionen enthält das ERMS Reporting-Tools, mit denen die Administratoren die Qualität der abgespeicherten Dokumente sowie das

¹¹ Siehe Abschnitt 2.1.

Funktionieren des Systems überprüfen können (z.B. Berichte über den Registraturplan, über die Tätigkeit der Benutzer oder auch über die Aktionen der Endbestimmung). Grundsätzlich verhindert ein ERMS das Löschen oder die Umklassierung eines Dokuments sowie jegliche Änderung daran. Es kann allerdings auch Funktionalitäten enthalten, mit denen gewisse schützenswerte Informationen in einem Dokument für dessen Veröffentlichung unlesbar gemacht werden können.

Je nach Bedarf kann ein ERMS schliesslich auch zusätzliche, eng mit dem elektronischen Records Management verbundene Funktionalitäten enthalten: Verwaltung physischer Dokumente, Interaktion mit EDMS- und CMS-Tools, Workflows, oder auch Security Tools (z.B. digitale Signatur, Verschlüsselung, Digital Rights Management).

3. Typen von Informationssystemen und elektronischen Records¹²

3.1. Elektronische Records Management-Systeme und andere Informationssysteme

Die Elektronischen Records Management-Systeme (ERMS), deren Grundzüge oben behandelt worden sind, sind Bestandteil zahlreicher Informationsverwaltungssysteme, die in den Verwaltungseinheiten verwendet werden. Ihr Hauptzweck ist das Records Management, d.h. die Verwaltung von geschäftsrelevanten Dokumenten und Daten mit Beweiswert, gemäss den oben beschriebenen Grundsätzen.

Neben ihnen gibt es noch andere Informationssysteme: Informationsübertragungssysteme und Elektronische Dokumenten-Management-Systeme (EDMS). Erstere sind dazu bestimmt, die Informationsübertragung zwischen einer Verwaltungseinheit und ihren Kunden sicherzustellen; es handelt sich beispielsweise um Case Management-, E-Commerce-, Personalmanagement- oder Finanzmanagement-Systeme oder auch um ad hoc Datenbanken. Sie können Records Management- oder EDMS-Eigenschaften aufweisen, was aber nicht ihr eigentlicher Zweck ist. EDMS ihrerseits werden in erste Linie verwendet, um Dokumente zu erstellen, zu revidieren und zu verwalten. Sie ermöglichen eine Zusammenarbeit zwischen den Benutzern und ihre Stärken liegen in der Suche, in gezielter Zugriffsverwaltung und in der Verwaltung verschiedener Versionen. Weist ein ERMS auch EDMS-Eigenschaften auf, spricht man von einem EDRMS (*Electronic Document and Records Management System*).

Die nachfolgende Tabelle und die Abbildung stellen zusammenfassend die Unterschiede und Interaktionen zwischen diesen Systemen dar:

EDMS	ERMS
<ul style="list-style-type: none"> • Dokumente können geändert werden • Verwaltung von Versionen möglich • Kann die Vernichtung von Dokumenten durch den Autor erlauben • Kann die Verwaltung der Aufbewahrungsdauer enthalten • kann von den Benutzern kontrollierte Speicherstruktur enthalten • primär für die alltägliche, zur Führung der Geschäfte nötige Schriftgutverwaltung gedacht 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumente können nicht geändert werden • nur eine Version pro Dokument möglich • Dokumente können nicht vernichtet werden, ausser unter strenger Kontrolle • strenge Kontrolle der Aufbewahrungsdauer obligatorisch enthalten • rigorose Klassifikationsstruktur (Registraturplan) obligatorisch enthalten, die vom Administrator verwaltet und kontrolliert wird • kann die alltäglichen Tätigkeiten vereinfachen, ist aber vor allem für den Aufbau eines gesicherten Bestandes von geschäftsrelevanten Dokumenten bestimmt

Tabelle 1: angepasst von MoReq2 Abschnitt 10.3. Vgl. Bericht Projekt Enterprise Content Management (ECM) innerhalb der Kantonsverwaltung, S. 6.

¹² Siehe hierzu National Archives of Australia (2006), *Guidelines for Implementing the Functional Specifications for Recordkeeping Functionality in Business Information Systems Software*.

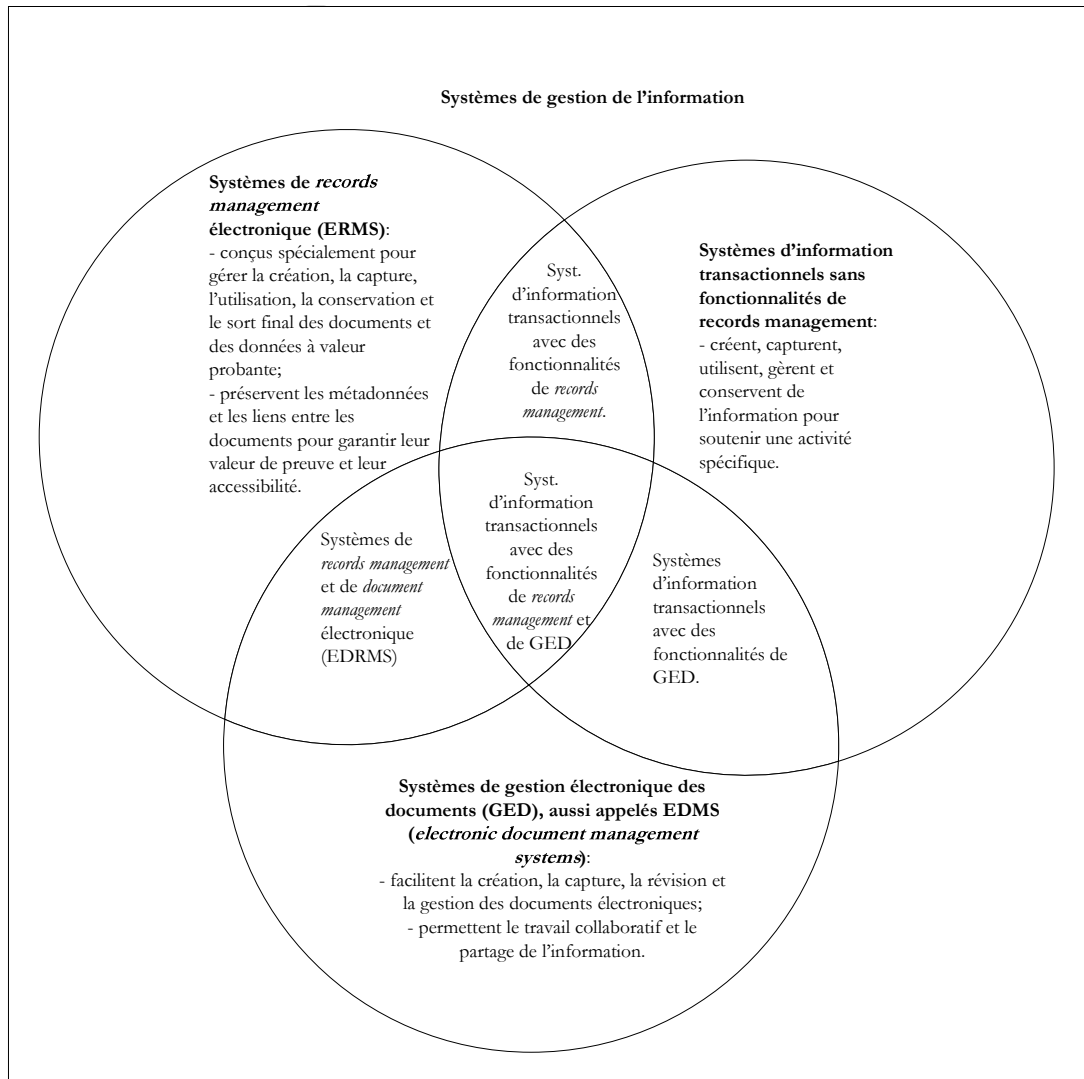


Abbildung 1: angepasst aus den *Guidelines for Implementing the Functional Specifications for Recordkeeping Functionality in Business Information Systems Software*, S. 34.

Die Unterschiede zwischen diesen Systemen und ihr jeweiliger Zweck sind oft nicht klar. So kommt es vor, dass man bei der Entwicklung eines Informationssystems der Überzeugung ist, den Records Management-Anforderungen zu genügen, obschon z.B. nur EDMS-Funktionen vorgesehen wurden. Ist das neue System erst einmal eingesetzt, ist es leider oftmals schwierig, die Mängel zu beheben. Die so verwalteten Dokumente und Daten werden nicht genügend kontrolliert und ihr Beweiswert kann nicht gewährleistet werden.

Es ist wichtig, die Records Management-Anforderungen als eine Grundlage für die Informationsverwaltung zu sehen – als ein fester Bestandteil jedes Systems, unabhängig seines Hauptzweckes.

3.2. Identifizierung der elektronischen Records

Nicht alle Systeme produzieren automatisch geschäftsrelevante Dokumente und Daten mit Beweiswert. Bei Systemen, die für die Verwaltung der Schlüsselprozesse der Kantonsverwaltung bestimmt sind, ist das mit Sicherheit der Fall – nicht aber bei anderen Systemen. Diese können nämlich Daten verwalten, die nicht unbedingt geschäftsrelevante

Dokumente mit Beweiswert sind. Zudem gibt es auch Systeme, die selbst ein geschäftsrelevantes «Dokument» mit Beweiswert sein können¹³.

Je nach System, das die geschäftsrelevanten Dokumente und Daten mit Beweiswert erstellt hat, können diese zudem eine unterschiedliche Form haben, beispielsweise:

- digitale Objekte mit einem klar definierten Datenformat, z.B. Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, E-Mail, Foto usw.;
- eng verbundene und von Informationssystemen verwaltete Daten- und Metadatenansammlungen ohne gemeinsames Format, z.B. untereinander verknüpfte Einträge einer Datenbank;
- Kombination von digitalem Objekt und Datenelementen – ein Case Management-System z.B. kann alle Dokumente und Daten zur Behandlung eines Geschäfts zusammen erfassen;
- zusammengesetzte Dokumente aus verschiedenen miteinander verknüpften Bestandteilen.

Einige Dokumenttypen sind schwieriger zu identifizieren. So kann die Rekonstruktion einer Tätigkeit, die aus mehreren Einträgen in einer Datenbank besteht, gewisse Schwierigkeiten bereiten.

Diese Identifizierung gehört zur Aufgabe des Archivars in Zusammenarbeit mit der betreffenden Verwaltungseinheit. Sie erfolgt nach demselben Prozess, mit dem Papierdokumente in Verwaltungstools (z.B. Klassifikations- und Verwaltungsschema) behandelt werden.

Die Analyse der Informationssysteme und der damit erstellten und verwalteten geschäftsrelevanten Dokument- und Datentypen mit Beweiskraft beeinflusst, welche Massnahmen man trifft, um ihre Konformität mit den Records Management-Anforderungen zu verbessern. Wir werden sehen, dass hierfür nicht immer systeminterne Lösungen oder technische Lösungen nötig sind. Am wichtigsten ist, dass jeweils die effizienteste und vernünftigste Lösung gewählt wird.

4. Lösungen und Umsetzungsmethode

Um die Records Management-Anforderungen erfolgreich in die Informationssysteme integrieren zu können, müssen diese schon von Projektbeginn an berücksichtigt werden. Zudem sollte die Methode zur Umsetzung dieser Anforderungen nicht nur an die Eigenschaften des Informationssystems, das man optimieren will, sondern auch an die fachspezifischen Bedürfnisse in Sachen Geschäftsrelevanz und Schriftgutverwaltung angepasst werden.

4.1. Frühzeitige Berücksichtigung der Anforderungen

Die Records Management-Anforderungen sollten unbedingt schon ganz zu Beginn der Entwicklung eines Informatiksystems berücksichtigt werden (Projektphase). Zudem sollten sie zusammen mit den fachspezifischen Anforderungen als eine Einheit behandelt werden.

Ein grosser Fehler besteht nämlich darin, sie erst nachträglich zu berücksichtigen, nachdem die Fachapplikation schon konzipiert und implementiert ist. Generell wird davon ausgegangen, dass die «Archivierung» auf eine spätere Phase verschoben werden kann. Ein effizientes Records Management – vor allem im elektronischen Bereich – setzt aber voraus, dass alle Lebenszyklus-Stadien eines Dokuments kontrolliert werden und die hierfür nötigen Kontrollmittel bereits vor der Erstellung der Dokumente festgelegt werden, d.h. schon bei der Systementwicklung. Das ist sehr wichtig, um für Änderungen gewappnet zu sein und einen Informationsverlust zu verhindern.

¹³ Z.B. gewisse Datenbanken, bei denen die gesamte Datensammlung – nicht nur die einzelnen Einträge – ein aufzubewahrender Beweis für eine Tätigkeit darstellt.

Nachstehend ein kurzer Überblick über die verschiedenen Entwicklungsphasen und die Arbeit, die sie in Sachen Records Management erfordern¹⁴.

4.1.1. Projektentwurf

Beim Verfassen des Projektbeschriebs und wenn die Gründe für die Dematerialisierung eines Prozesses angeführt werden, muss der Projektleiter auch auf gewisse Sicherheitsaspekte im Zusammenhang mit den Dokumenten hinweisen. Diese beziehen sich beispielsweise auf:

- Gewährleistung der Authentizität der elektronischen Dokumente und Daten während ihres gesamten Lebenszyklus;
- Notwendigkeit, für gewisse Etappen der Tätigkeit Erfassungs- und Aufbewahrungsregeln anzuwenden;
- Notwendigkeit, die Verbindungen zwischen den papierenen und elektronischen Dokumenten (hybride Dossiers) zu präzisieren.

4.1.2. Planung

Die Arbeit für das Records Management muss bei der Berechnung der für eine erfolgreiche Projektausführung nötigen Ressourcen mitberücksichtigt werden. Jedes Projektteam muss daher von den Archivaren unterstützt werden – diese sind innerhalb der Kantonsverwaltung nämlich die Fachleute in Sachen Records Management. Wichtig ist auch, dass der Projektleiter entsprechende Fachkenntnisse hat.

4.1.3. Funktionsanalyse

Es sollten funktionale Anforderungen aufgestellt werden (einschliesslich betreffend Records Management), die genügend ausführlich sind, um das System zu entwickeln. Die Prozessetappen, in denen Dokumente oder Daten erstellt werden, müssen identifiziert¹⁵ und die jeweiligen Verantwortlichkeiten der einzelnen Mitarbeiter festgelegt werden. Die Fragen betreffend Erfassung und Aufbewahrung der Dokumente und Daten in einem geeigneten Records Management-System werden mit den Vorgesetzten dieses Fachbereichs besprochen und ihre Entscheide werden gespeichert und ausgeführt. In diesem Stadium wird auch der Registraturplan ausgearbeitet und das Sicherheitsmodell definiert (Benutzerprofile und -gruppen, Regeln betreffend die Vertraulichkeit der Dossiers und die Verwaltung der Zugriffe).

4.1.4. Konzeption

In dieser Phase wird festgelegt, wie das System die bei der Funktionsanalyse identifizierten Funktionen ausführen wird. Auch wird entschieden, welche Records Management-Funktionen in der Fachapplikation und welche in einem anderen System ausgeführt werden. Im zweiten Fall werden Ablieferungsmodalitäten festgelegt¹⁶. Ganz allgemein ist es wünschenswert, dass das System den Grossteil der Records Management-Funktionen automatisch und für die Benutzer transparent ausführt.

4.1.5. Implementierung

Es ist wichtig, dass vor der Inbetriebnahme des Systems Tests durchgeführt werden, welche die Records Management-Funktionen evaluieren, insbesondere was die Integrität der Daten und die Effizienz zum Auffinden der Dokumente anbelangt. Die Records Management-Aktionen, die das System nicht automatisch ausführt, müssen zudem in die Schulung der Benutzer eingebunden werden.

¹⁴ Übernommen aus Anhang B in: International Council on Archives, *Principles and Functional Requirements for Records in Electronic Office Environments – Module 3: Guidelines and Functional Requirements for Records in Business Systems*, 2008, veröffentlicht auf www.ica.org

¹⁵ Siehe folgender Abschnitt 4.2.

¹⁶ Siehe folgender Abschnitt 4.2.

4.1.6. Wartung

Das System muss seine Aufgaben auch in einer sich stetig weiterentwickelnden Umgebung erfüllen können. Jede Änderung der Records Management-Anforderungen (z.B. Einführung eines neuen Gesetzes) muss im System also berücksichtigt werden. Auch muss bei einem Personalwechsel daran gedacht werden, dass die neuen Benutzer entsprechend geschult werden. Diese Entwicklung kann eine neue Systemversion erforderlich machen – in diesem Fall sind die vorangehenden Phasen zu wiederholen, unter steter Berücksichtigung der Records Management-Anforderungen.

4.1.7. Evaluation

Während seiner gesamten Entwicklungsphase wird das System regelmässig evaluiert, um sicherzustellen, dass die gesteckten Ziele erreicht werden – auch was das Records Management angeht.

4.1.8. Dokumentation

Es ist wichtig, eine Dokumentation über das System zu erstellen und diese aufzubewahren. Das betrifft sowohl die technische Dokumentation, als auch die Entscheide, die in allen Projektphasen gefällt werden.

4.2. Implementierung oder Integration

Durch die Bedarfsanalyse in Sachen Records Management – d.h. des fachspezifischen Bedarfs, seine Tätigkeit zu belegen sowie die erstellten Dokumenttypen und das Informationssystem zu analysieren – kann bestimmt werden, welche Funktionen fehlen.

Bei jedem Entscheid sollten jeweils die Risiken berücksichtigt werden, die bei Unzulänglichkeiten im Bereich des Records Management bestehen können. Dieses Risiko ist nicht für alle Dokumenttypen und Tätigkeiten dasselbe und muss von den Archivaren in Zusammenarbeit mit den Erstellern der Dokumente evaluiert werden. Die nötigen Funktionalitäten werden entsprechend angepasst.

Daraufhin muss entschieden werden, ob die Funktionalitäten direkt in das System implementiert oder in ein anderes ergänzendes System integriert werden sollen. Wie weiter oben angegeben, ist es nicht obligatorisch, dass das System alle Records Management-Funktionen erfüllt. Wo das nicht der Fall ist, muss das System diese Verwaltung delegieren können, indem es sich in ein anderes System integriert. In einigen Fällen wird man es vorziehen, die Records Management-Anforderungen durch einen logischen Prozess zu erfüllen, d.h. eher durch Best Practices und straffe Arbeitsvorgänge statt durch eine technische Lösung.

Die verschiedenen Optionen sind in der nachstehenden Tabelle aufgeführt:

Optionen	Vorteile	Schwierigkeiten
Die Anwendung so konzipieren, dass sie die Records Management-Funktionen selbst ausführt (<i>Implementierung</i>).	<ul style="list-style-type: none">die Dokumente gemäss Records Management-Anforderungen zu erstellen und zu erfassen wird integraler Bestandteil der fachspezifischen Tätigkeit;entscheidet man sich für eine modulare Struktur, kann dieses Modul auch für andere Systeme verwendet werden.	<ul style="list-style-type: none">Probleme bei der Speicherung;höhere Kosten (Entwicklung);es muss sichergestellt werden, dass die Records in der gesamten Organisation kohärent verwaltet werden.

Optionen	Vorteile	Schwierigkeiten
<p>Das System in ein ERMS integrieren (<i>Interoperabilität</i>).</p> <p>N.B.: In diesem Fall werden nur die Metadaten in das ERMS exportiert (<i>Integration</i>).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • die Dokumente des Informationssystems können gemeinsam mit dem Rest der Dokumente, die von anderen Systemen erstellt werden, verwaltet werden; • man profitiert von der Arbeit, die für die Konzeption des ERMS bereits geleistet wurde. 	<ul style="list-style-type: none"> • die Kontinuität zwischen den beiden Systemen kann durch die Qualität des ERMS beeinflusst sein; • Komplikationen möglich, sobald eines der Systeme aktualisiert wird; • mögliche Schwierigkeiten bei der Wiederaufnahme der Tätigkeiten nach einer Störung (<i>disaster recovery</i>) und bei der Führung sachgemässer Überwachungsprotokolle; • kann eine Anpassung der Schnittstelle erfordern.
<p>Im System eine Funktionalität vorsehen, um die Dokumente und die ihnen zugewiesenen Metadaten direkt in ein ERMS zu übertragen (<i>Integration</i>).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • die Dokumente des Informatiksystems können gemeinsam mit dem Rest der Dokumente, die von anderen Systemen erstellt werden, verwaltet werden; • wohl die am besten geeignete Lösung für bereits bestehende Systeme. 	<ul style="list-style-type: none"> • die Records liegen im ERMS und im Informationssystem doppelt vor; • mögliche Mängel beim Import/Export; • die Benutzer müssen sich in zwei Systemen zurechtfinden – eines für die neuen und eines für die alten Dokumente.

Tabelle 2: Angepasst von: *International Council on Archives, Principles and Functional Requirements for Records in Electronic Office Environments – Module 3: Guidelines and Functional Requirements for Records in Business Systems, 2008, veröffentlicht auf www.ica.org, S. 22-23.*

Diese Tabelle zeigt für jede Option einige Vorteile und mögliche Schwierigkeiten auf. Hierbei handelt es sich indes nur um Angaben – jeder Fall ist einzeln zu beurteilen, damit je nach Bedarf und der zur Verfügung stehenden Ressourcen die beste Option gewählt werden kann.

Abschliessend sei erwähnt, dass es auf dem Markt Content Management Suites (CMS) gibt, die eine Interoperabilität ermöglichen, sodass die Dokumente unter dem Blickwinkel des Document Managements, des Records Managements oder des Content Managements betrachtet werden können. Damit kann ein kollaborativ erstelltes Dokument verwaltet und erfasst werden, um seine Geschäftsrelevanz sicherzustellen oder um es beispielsweise im Intranet zu veröffentlichen. Diese CMS sind so konzipiert, dass sie dem unterschiedlichen Bedarf ihrer Benutzer gerecht werden. Sie müssen unbedingt konfiguriert und entwickelt werden. Auch wenn sie eine grosse Startinvestition erfordern, erweisen sie sich – sofern sie sachgemäss implementiert werden – als sehr nützliche Tools für eine globale Informationsverwaltung.