

HTW Chur
Hochschule für Technik und Wirtschaft

Fachhochschule Ostschweiz
University of Applied Sciences

Churer Schriften
zur Informationswissenschaft
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Arbeitsbereich
Informationswissenschaft

Schrift 11

Stand von Records Management
in der chemisch-pharmazeutischen Branche

Ciullo, Luigi

Chur 2006

Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Schrift 11

Stand von Records Management
in der chemisch-pharmazeutischen Branche

Luigi Ciullo

Verlag: Arbeitsbereich Informationswissenschaft

ISSN: 1660-945X

Chur, September 2006

Keywords

Chemisch-pharmazeutische Branche, empirische Studie, Entwicklungsstand, Erhebung, Records Management, Schweiz

Abstract

[DEUTSCH]

Die vorliegende Ausarbeitung enthält Resultate von Interviews, welche im Juli 2005 in acht Unternehmen der schweizerischen chemisch-pharmazeutischen Branche durchgeführt wurden.

Diese Ausarbeitung will den Stand von Records Management in dieser Industrie zeigen, Handlungsbedarfe formulieren und den Entwicklungsstand dieser Disziplin mit anderen Benchmarks vergleichen.

Es handelt sich um eine qualitative Studie, weil nicht die statistische Repräsentativität im Mittelpunkt steht, sondern eine breite Informationssammlung aus verschiedenen Perspektiven.

Die Interviews fanden mit RM-Verantwortlichen in den jeweiligen Unternehmen statt.

Die Resultate dieser Umfrage zeigen deutlich, dass Records Management in der chemisch-pharmazeutischen Branche weit verbreitet ist und sich die Mitarbeiter¹ dieser Unternehmen bewusst sind, wie wichtig eine effiziente Verwaltung von Geschäftsunterlagen ist. In diesen Organisationen wird von RM hauptsächlich erwartet, dass Compliance-Anforderungen und die schnellere Suche von Records sichergestellt werden.

Bemerkenswert ist, dass die aktuellen Debatten über neue Gesetze wie den Sarbanes-Oxley-Act und die Geschäftsbücherverordnung wenige Änderungsmassnahmen in der Organisation der teilnehmenden RM-Stellen ausgelöst haben.

¹ Der Einfachheit halber werden in dieser Arbeit bloss die männlichen Bezeichnungen verwendet. Selbstverständlich sind Personen beider Geschlechter gemeint.

Da noch keine Studien im privatwirtschaftlichen Sektor der Schweiz durchgeführt wurden, zeigt diese Ausarbeitung Vergleiche mit anderen Benchmarks wie dem öffentlichen Sektor in der Schweiz und in New South Wales sowie grossen Industrieunternehmen in den USA.

Im Vergleich zum öffentlichen Sektor der Schweiz scheint die chemisch-pharmazeutische Branche auf diesem Gebiet weiter zu sein, beispielsweise im Schutz der Unterlagen vor unbefugten Zugriffen oder bei Speicherplatzproblemen.

Im internationalen Vergleich hingegen scheint der RM-Stand dieser Branche in einigen Punkten Nachholbedarf zu verzeichnen, beispielsweise im Bereich „E-Mail-Management“. Was Nachvollziehbarkeit von Vernichtungen und Löschungen und die Identifikation der Vital Records betrifft, scheinen sowohl die teilnehmenden Organisationen in den USA und Australien als auch die chemisch-pharmazeutische Branche Optimierungspotential zu haben.

[ENGLISH]

The following report contains an analysis of the results of 8 interviews in the Swiss pharmaceutical and chemical industry. These interviews were conducted on the company premises in July 2005.

The principal objectives of this study are to show the status of Records Management in this industry and to compare the state of this discipline with other benchmarks.

This thesis is based on semi-structured interviews with records managers or appropriately informative interviewees and does not quantify aspects of professional practice. The interviewees' nonquantifiable opinions and comments are essential in this study for a meaningful depiction of Records Management in this business.

The results of this study illustrate that Records Management is considerably wide spread in this industry and that employees are aware of the importance of a good documentation of processes. The most mentioned expectations of these companies concerning Records Management regarded the convergence of compliance requirements and the faster retrieval of required information.

It is quite remarkable that actual discussions about the Sarbanes-Oxley-Act or the Swiss decree that regulates the keeping of accounting books (Geschäftsbücherverordnung) have not yet caused big changes in the internal organization of the Records Management departments of these companies.

As no other single work examines the current status of Records Management in the Swiss private sector, this study will compare the condition of this discipline with that of the Swiss public sector and also of other countries like the USA and New South Wales in Australia.

In contrast to the Swiss public sector, the majority of the Swiss pharmaceutical and chemical companies have measures in place to protect records from unauthorized access, alteration and deletion and none of these companies have problems with storage capacity.

Compared with international studies, the Swiss pharmaceutical and chemical industry seems to have some backlog points: e. g. E-Mail-Management. As methods enabling one to identify who has accessed a record and why they have been amended, and the identification of vital records, are concerned, it seems that within the Swiss pharmaceutical and chemical sector as well as in the USA and in New South Wales, they have to be optimized.

Vorwort

Die vorliegende Ausarbeitung zum Thema „Records Management in der chemisch-pharmazeutischen Branche“ entstand als Abschluss des Studiengangs „Information und Dokumentation“ in Form einer Diplomarbeit an der Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur. Sie beruht hauptsächlich auf den erworbenen Erkenntnissen während der Semesterkurse „Records Management“ und „empirische Sozialforschung“ und der durchgeführten Interviews.

Allen, die mich vor und während dieser sechs Wochen fachlich begleitet und ihre Bemerkungen bezüglich der Themen mitgeteilt haben, bin ich für ihre Hilfe bei der Entstehung dieser Diplomarbeit dankbar. Mein Dank gilt insbesondere den RM-Verantwortlichen der befragten Unternehmen, die mir durch wertvolle Diskussionen während der Interviews zu neuen Erkenntnissen verhelfen, und meinen beiden Referenten, Prof. Dr. Niklaus Stettler und Prof. Dr. Norbert Lang, für die vielen und wertvollen Informationen zum Thema „Records Management“ und „empirische Sozialforschung“. Bedanken möchte ich mich auch bei den Herren Tilman Braun und Thomas Baumann des Consulting-Unternehmens *PriceWaterhouseCoopers* für den Pretest und für die nützlichen Inputs was Kontaktnahme mit den Unternehmen anbelangt.

Ein besonderer Dank geht an Herrn Roger Koch für seine kritischen und konstruktiven Bemerkungen, durch die ich die Kohärenz und Lesbarkeit dieser Diplomarbeit verbessern konnte.

Diese Ausarbeitung will u. a. das Bewusstsein für die Wichtigkeit des Records Managements schärfen. Deshalb wird den Kapiteln „Records Management“ und „Ergebnisse“ ein hoher Stellenwert eingeräumt.

In der vorliegenden Arbeit werden die Namen der beteiligten Unternehmen und der befragten Personen nicht erwähnt, da ich vor Beginn der Untersuchung den Interviewten versichert habe, die Daten vertraulich zu behandeln und die Namen der Unternehmen in der Studie nicht zu erwähnen (siehe Anhang B). Der Grund liegt darin, dass es sich um die Erhebung interner Informationen handelt und deswegen die Resultate anonymisiert werden müssen.

Im Kapitel „Records Management“ werden die Begriffe „Records Management“ und „Record“ erläutert. Die restlichen Begriffe werden im Anhang C (Glossar) erläutert.

Inhaltsverzeichnis

Keywords	I
Abstract.....	I
Vorwort.....	IV
Abbildungsverzeichnis.....	VIII
1 Einleitung.....	10
1.1 Ausgangslage	10
1.2 Motivation für diese Studie	11
1.3 Ziele und Anwendungsbereiche	12
1.4 Grenzen vorliegender Arbeit	12
1.5 Aufbau der Arbeit	13
2 Methodisches Vorgehen	14
2.1 Festlegung der Untersuchungsform	14
2.2 Das Leitfadeninterview als Experteninterview	15
2.3 Vorteile und Grenzen der Methode	16
2.4 Die Stichprobe für Experteninterviews	16
2.5 Der Leitfaden	17
2.6 Pretest	18
3 Records Management.....	20
3.1 Was ist Records Management?	20
3.1.1 Ziele des Records Managements	21
3.1.2 Bedeutung des Records Managements.....	21
3.2 Was ist ein „Record“?.....	22
3.2.1 Wie entstehen Records?	23
3.2.2 Wozu werden Records benötigt?.....	24
3.2.3 Eigenschaften von Records.....	24
3.2.4 Anforderungen an Records	25
3.2.5 Lebenszyklus von Records.....	26
3.3 Abgrenzungen	27
3.4 Records Management-Programm	29
3.5 Nutzen des Records Managements	31
3.6 Standards	32
4 Die chemisch-pharmazeutische Branche in der Schweiz	35
4.1 Produkte und Spezialitäten	35
4.2 Die Bedeutung der Branche in der Schweiz	36
4.3 Forschung und Entwicklung	36

4.4	Compliance.....	37
5	Ergebnisse der einzelnen Fragestellungen	39
5.1	Records Management und Schriftgutverwaltung	39
5.1.1	Erhebungsfragen zum Thema	40
5.1.2	Fazit zum Thema „Records Management und Schriftgutverwaltung“.....	41
5.2	Erwartungen an das Records Management	42
5.2.1	Erhebungsfragen zum Thema	42
5.3	Records Management-Programm und Verantwortlichkeiten	43
5.3.1	Erhebungsfragen zum Thema	44
5.3.2	Fazit zum Thema „Records Management-Programm und Verantwortlichkeiten“	46
5.4	Gesetzliches/Compliance.....	47
5.4.1	Erhebungsfragen zum Thema	48
5.4.2	Fazit zum Thema „Gesetzliches/Compliance“	49
5.5	Zugriffssicherheit.....	49
5.5.1	Erhebungsfragen zum Thema	50
5.5.2	Fazit zum Thema „Zugriffssicherheit“	51
5.6	Vital Records	52
5.6.1	Erhebungsfragen zum Thema	54
5.6.2	Fazit zum Thema „Vital Records“	54
5.7	Aufbewahrung und Erhaltung.....	55
5.7.1	Erhebungsfragen zum Thema	59
5.7.2	Fazit zum Thema „Aufbewahrung und Erhaltung“	61
5.8	Verbleibender Handlungsbedarf/Prioritäten und Trends.....	62
5.8.1	Erhebungsfragen zum Thema	62
6	Benchmarking.....	66
6.1	Öffentlicher Sektor in der Schweiz	66
6.1.1	Gemeinsamkeiten	66
6.1.2	Unterschiede	66
6.2	Studie von <i>ARMA International</i> in den USA	67
6.2.1	Gemeinsamkeiten	67
6.2.2	Unterschiede	68
6.3	Öffentlicher Sektor in New South Wales (Australien)	68
6.3.1	Gemeinsamkeiten	68
6.3.2	Unterschiede	69
7	Handlungsbedarf	70
8	Reflexion.....	72
8.1	Persönliche Eindrücke zu den Interviews.....	72

8.2	Fragen	73
8.3	Erworbene Erkenntnisse	73
9	Schlussfolgerungen	75
	Literaturverzeichnis	78

ANHANG

Anhang A: Kontakt-E-Mail an die RM-Verantwortlichen

Anhang B: Schriftliche Vereinbarung über die Anonymität der erhobenen Daten

Anhang C: Glossar

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Lebenszyklus eines Record	26
Abbildung 2: Dokumente und Records	28
Abbildung 3: Beispiel einer RM-Software	31
Abbildung 4: Änderungen gegenüber der traditionellen Schriftgutverwaltung	41
Abbildung 5 Erwartungen an das Records Management.....	42
Abbildung 6: Bekanntheit des Themas „Records Management“	45
Abbildung 7: Aktualität der Weisungen.....	46
Abbildung 8: Beispiel eines Ausleihprotokolls.....	50
Abbildung 9: Vernichtung von Records.....	51
Abbildung 10: Records-Retention-Schedule	53
Abbildung 11: Identifikation der Vital Records	54
Abbildung 12 Aufbewahrung von Sitzungsprotokollen	59
Abbildung 13: Aufbewahrung von E-Mails	60
Abbildung 14: System für die Aufbewahrung der elektronischen Records	61

Abkürzungsverzeichnis

ARMA	Association of Records Managers and Administrators
AS	Australian Standard
ASCII	American Standard Code for Information Interchange
CBT	Computer Based Training
CEO	Chief Executive Officer
FDA	U. S. Food and Drug Administration
GebüV	Geschäftsbücherverordnung
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
HTML	Hypertext Markup Language
ISO	International Standards Organization
IT	Information Technology
NSW	New South Wales
NYSE	New York Stock Exchange
OR	Schweizerisches Obligationenrecht
PDF	Portable Document Format
PR	Public Relations
RM	Records Management
SAP	Systemanalyse und Programmentwicklung
SEC	Securities and Exchange Commission
SGCI	Schweizerische Gesellschaft für chemische Industrie
SOP	Standard Operating Procedures
SOX	Sarbanes-Oxley-Act
USA	United States of America
XML	Extensible Markup Language

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Im Zeitalter der Informationsgesellschaft werden Unternehmen, unabhängig davon, zu welcher Branche sie gehören, immer häufiger mit grossen Herausforderungen konfrontiert. Einige dieser Herausforderungen sind beispielsweise das exponentielle Wachstum des Unternehmens-Contents und der Informationsflüsse, das steigende Aufkommen und die wachsende Bedeutung von E-Mails und digitalen Dokumenten sowie die immer strengeren Unternehmensrichtlinien und Regulierungsaufgaben. Die Methoden, wie digitale Dokumente gespeichert und versandt sowie vernichtet bzw. gelöscht werden, können jetzt erhebliche Konsequenzen für ein Unternehmen haben, wenn diese Vorgänge nicht nachvollziehbar gemacht werden.

Von diesen neuen Richtlinien wird u. a. erwartet, dass ein Unternehmen bei Ermittlungen oder Behördennachforschungen seine Records in Echtzeit vorweisen kann und sorgfältig für eine längere Zeit (in der Schweiz gemäss OR mindestens für zehn Jahre) aufbewahrt. Zudem erhöhen diese neuen Regulierungen zunehmend den Druck auf Unternehmen, Entscheidungen im Betrieb nachvollziehbar zu gestalten.

In verschiedenen Bereichen hat der Gesetzgeber bereits Anforderungen an die Datenhaltung und -archivierung festgelegt, um einen minimalen Standard für den Nachweis von relevanten Sachverhalten und Vorgängen zu gewährleisten. In der Schweiz sind bereits neue Regelungen für den Umgang mit Geschäftsdokumenten in Kraft getreten (OR-Artikel 957–964 und die Geschäftsbücherverordnung). Die Unternehmensleitlinien und Aufbewahrungspolicies müssen sich dabei an diese gesetzlichen Bestimmungen halten.²

Für international tätige und in den USA kotierte Unternehmen ist ausserdem der Sarbanes-Oxley-Act zu beachten; man muss aber wohl davon ausgehen, dass ähnliche Vorschriften auch in Europa Fuss fassen werden.

² Beglinger, Lehmann, Neuenschwander u. a.: Records Management, S. 13.

Dabei müssen Unternehmen in stark regulierten Branchen wie der chemisch-pharmazeutischen Industrie in der Lage sein, mit den Auswirkungen der wachsenden Informationsflut und deren gesetzlichen Regelungen effizient umzugehen.

Zudem spielt das Thema „Corporate Governance“ eine immer wichtigere Rolle. Darunter versteht man alle Massnahmen, durch welche die Transparenz der Geschäftsprozesse und somit die Kontrolle der Unternehmenstätigkeiten gewährleistet werden mit dem Ziel, die Interessen der Stakeholder zu wahren.

Darüber hinaus interessiert es auch die Unternehmensumwelt (Anleger, Gläubiger, Geschäftspartner und Behörden), wie die Unternehmensdaten verwaltet werden. Unternehmen, welche keinen guten Ruf im Bereich der Verwaltung von Geschäftsunterlagen haben, bekommen eventuell keine Kredite mehr bzw. die eigenen Aktien sind für mögliche Investoren nicht mehr interessant, weil sie nicht für zuverlässig gehalten werden.

Diese Entwicklung macht das Records Management unumgänglich, weil es diese Disziplin einem Unternehmen ermöglicht, mit allen diesen Herausforderungen umzugehen. Daher ist es notwendig, dass Organisationen über ein effektives RM-Programm verfügen, welches die Geschäftskontinuität garantiert und Unternehmen befähigt, den vielen Anforderungen gerecht zu werden.

Aus all diesen Gründen gewinnt das Records Management eine immer grössere Bedeutung und ist seit vielen Jahren eines der wichtigsten Themen in zahlreichen Unternehmen.

1.2 Motivation für diese Studie

In der Schweiz wurden bisher noch keine Studien über den Stand von Records Management im privatwirtschaftlichen Sektor durchgeführt. Im öffentlichen Sektor oder in anderen Ländern (z. B. den USA und Australien) konnte der Stand dieser Disziplin anhand von Umfragen bereits ermittelt werden. Die Resultate zur Umsetzung von RM waren gemäss diesen Studien meist unbefriedigend.

Der Ausschuss eArchiv des Vereins Schweizerischer Archivarinnen und Archivare lancierte im Sommer 2005 ein Projekt zur Erhebung des Standes von Records Management in ausgewählten Branchen der Schweizerischen Privatwirtschaft. Mit dieser Idee konfrontiert habe ich mich dazu entschlossen, im Rahmen meiner Diplomarbeit eine Pilotstudie für diese Erhebung durchzuführen.

Ich habe mich entschieden, eine ähnliche Studie durchzuführen, um u. a. zu prüfen, ob in der Schweiz – am Beispiel der chemisch-pharmazeutischen Branche – dem RM mehr Beachtung als in den vorher genannten Studien geschenkt wird oder nicht. Ich habe mich für diese Branche entschieden, weil die meisten Unternehmen dieser Industrie global handeln und deshalb sowohl schweizerische als auch internationale Vorgaben beachten müssen. Da sie mit so vielen Regulierungen konfrontiert sind, fand ich es interessant, zu erfahren, wie der Stand von Records Management in dieser Branche aussieht.

1.3 Ziele und Anwendungsbereiche

Das Ziel dieser Umfrage ist es, den aktuellen Stand zu Organisation, Verantwortlichkeiten sowie zu Speicher- und Aufbewahrungsmethoden und Ausbildung der Mitarbeiter im Bereich „Records Management“ zu ermitteln. Dabei sollen die Befragten auf neue Probleme aufmerksam gemacht (z. B. E-Mail-Archivierung) und das Bewusstsein von RM soll gefördert werden.

Die Studie will die Erfolgsfaktoren (Best Practices) aufzeigen und den Lesern als Erfahrungsaustausch dienen. Unternehmen aus dieser und aus anderen Branchen sollen ihr RM-Programm vergleichen und dabei feststellen können, welche Faktoren zu einem erfolgreichen RM-Programm führen.

Weiter sollen die mittelfristigen Trends, Planungen und verbleibende Handlungsbedarfe ermittelt und aufgezeigt werden.

Zudem soll der Entwicklungsstand von RM der schweizerischen chemisch-pharmazeutischen Branche mit nationalen und internationalen Benchmarks verglichen werden. Da das Records Management aus dem angelsächsischen Raum stammt und in den USA und Australien bereits Studien zu dieser Disziplin vorliegen, wird in vorliegender Arbeit anhand dieser beider Länder ein Vergleich der Disziplin vorgenommen.

1.4 Grenzen vorliegender Arbeit

Unter „Records Management“ versteht man in dieser Studie die Methoden, die eine Organisation dabei unterstützen, physische und elektronische Geschäftsunterlagen während ihres gesamten Lebenszyklus optimal für die Geschäftsprozesse nutzbar zu machen und eine professionelle Archivierung zu gewährleisten.

Records Management soll, allgemein ausgedrückt, die Informationsverwaltung und Speicherung von Geschäftsunterlagen in effizienter und effektiver Weise sicherstellen.

Die Erläuterung dieses Begriffs ist wichtig, weil nicht alle unter „Records Management“ das Gleiche verstehen.

Es wird die **administrative** Seite und nicht das Thema der Zulassung (Food Drug Administration) untersucht, weil der letztgenannte Bereich stark reguliert ist, und ohne dessen Beachtung könnte ein Pharmaunternehmen keine Medikamente absetzen und somit das eigene Geschäft nicht tätigen. Es ist deshalb davon auszugehen, dass der Bereich der Zulassung einwandfrei funktioniert.

Weiter will diese Erhebung nicht Details über interne Systeme oder deren Prozesse sammeln. Auch ist eine Kontrolle der Beachtung von Dokumentenstandards und Richtlinien der einzelnen Unternehmen nicht erforderlich.

1.5 Aufbau der Arbeit

Nach der Beschreibung des methodischen Vorgehens in Kapitel 2 vermitteln die Kapitel 3 und 4 denjenigen einen Überblick, die mit dem Thema „Records Management“ und der chemisch-pharmazeutischen Branche in der Schweiz nicht vertraut sind.

Das anschliessende Kapitel 5 zeigt die Fragen und Ergebnisse der Interviews, und Kapitel 6 stellt diese Resultate drei weiteren Studien zum selben Thema gegenüber.

In Kapitel 7 wird aufgezeigt, welche Themen im Falle einer künftigen Erhebung berücksichtigt werden sollen.

Weiter setzt sich Kapitel 8 in Form einer Reflexion mit den gestellten Fragen und den persönlichen Eindrücken des Interviewers auseinander.

Am Ende werden in Kapitel 9 Hypothesen formuliert, welche auch in einer zukünftigen standardisierten Erhebung beachtet werden sollen.

Eine Reihe von Anhängen – E-Mails an die RM-Verantwortlichen (Anhang A), Vereinbarung über die Anonymität der erhobenen Daten (Anhang B) und das Glossar (Anhang C) – schliessen die Diplomarbeit ab.

2 Methodisches Vorgehen

Vorgliegende Arbeit ist in den Bereich empirischer Studien einzuordnen

Die folgenden Kapitel beschreiben die festgelegte Untersuchungsform und das Kapitel 2.3 zeigt die Vor- und Nachteile des Leitfadeninterviews auf.

2.1 Festlegung der Untersuchungsform

Als Untersuchungsmethode wird die Methode eines Leitfaden-/Experteninterview angewendet.

Es handelt sich um eine qualitative Studie, weil in dieser Umfrage das Ziel verfolgt wird, eine breite Informationssammlung aus möglichst vielfältigen Perspektiven zu erreichen.³ Zudem handelt es sich um eine Teilerhebung und um eine Einzelfallstudie, weil nur für eine Teilmenge der möglichen Fälle Daten gesammelt werden und nur ein einziges Objekt (das Records Management) Untersuchungsgegenstand ist.⁴

Die Wahl des Einsatzes von Interviews anstelle von Fragebögen, die sich ebenfalls durchaus als Erhebungsmethode geeignet hätte, begründet sich in der begrenzten zur Verfügung stehenden Zeit zur Erhebung des empirischen Materials während der Diplomarbeitsfrist.

Die Untersuchung umfasst insgesamt acht Unternehmen aus verschiedenen Branchen der chemisch-pharmazeutischen Industrie (Agrochemie, Pharmazeutika, Biotechnologie, Feinchemikalien usw.). Die Interviews wurden im Juli 2005 durchgeführt und im Anschluss manuell ausgewertet.

Für die Kontaktnahme mit möglichen Interviewpartnern wurden die RM-Verantwortlichen der jeweiligen Unternehmen per E-Mail angeschrieben (siehe Anhang A). Im Anschreiben wurden Angaben zum Urheber der Untersuchung gemacht und die wissenschaftliche Relevanz der Studie sowie der potenzielle Nutzen für künftige Leser erörtert.

³ Kromrey: Empirische Sozialforschung, S. 203.

⁴ Ebd., S. 257.

Zudem wurde die der Studie zugrundeliegende Terminologie und Definition von „Records Management“ erläutert, da der Ausgangspunkt einer Untersuchung immer einer genauen Beschreibung des Gegenstandes bedarf.⁵

Einige Tagen nach dem Anschreiben wurden die entsprechenden Personen telefonisch kontaktiert, und ein Interviewtermin vereinbart.

Nur ein Unternehmen äusserte ausdrücklich, aufgrund unternehmensinterner Richtlinien keine Informationen über interne Prozesse weitergeben zu dürfen.

Von den angefragten Unternehmen, sicherten acht RM-Verantwortliche eine Teilnahme an der Studie zu.

Das Einverständnis der Befragten vorausgesetzt, wurden die Interviews mit einem digitalen Aufnahmegerät aufgezeichnet und anschliessend in das vorbereitete Protokoll transkribiert, das als Grundlage für die Auswertung der Befragung diente.

2.2 Das Leitfadeninterview als Experteninterview

Das Leitfadeninterview ist eine Erhebungsform, welche mit Hilfe eines teilstandardisierten Fragebogens (Leitfaden) durchgeführt wird. Die Verwendung eines Leitfadens mit offen formulierten Fragen, auf welche der Befragte frei antworten kann und dessen Antworten in der Befragung schriftlich festgehalten werden, ist gerade ein wichtiges Charakteristikum dieser Erhebungsform.

Leitfadeninterviews eignen sich besonders dann, wenn konkrete Aussagen über einen Gegenstand (in diesem Fall über das Records Management) Ziel der Datenerhebung sind.⁶

Durch den konsequenten Einsatz des Leitfadens wird einmal die Vergleichbarkeit der Daten erhöht, und zum anderen gewinnen die Daten durch die Fragen eine Struktur. Der Leitfaden dient dem Interviewer zudem als Orientierung und stellt sicher, dass wesentliche Aspekte der Forschungsfrage im Interview nicht übersehen werden.⁷

⁵ Mayer: Interview und schriftliche Befragung, S. 24.

⁶ Ebd., S. 36.

⁷ Flick: Qualitative Sozialforschung, S. 142ff.

Das Experteninterview ist eine spezielle Form des Leitfadeninterviews. Der Befragte ist hier als Experte für ein bestimmtes Gebiet interessant (in diesem Fall Records Management).⁸

2.3 Vorteile und Grenzen der Methode

Im Folgenden sind die Vor- und Nachteile der gewählten Methode gegenüber einer Vollerhebung bzw. quantitativen Studie stichpunktartig aufgelistet:

Vorteile

- geringere Kosten, da keine Fragebögen versandt werden müssen
- grössere Breite der Fragestellung möglich
- schnelle Durchführung
- aktuelle Ergebnisse
- gründlichere Erhebung, weil man nachfragen kann⁹

Grenzen

- höhere Anforderungen an den Interviewer und Notwendigkeit einer besonderen Schulung
- stärkere Interviewereinflüsse, Abhängigkeit der Datenqualität von der Qualität des Interviewers
- höhere Anforderungen an die Bereitschaft des Befragten zur Mitarbeit
- höherer Zeitaufwand als bei standardisierten Befragungen
- Begrenzung der Auswertung auf Expertenwissen¹⁰

2.4 Die Stichprobe für Experteninterviews

In dieser empirischen Untersuchung ist aufgrund zeitlicher Beschränkungen keine Untersuchung aller Unternehmen der chemisch-pharmazeutischen Branche in der Schweiz möglich, weshalb die erhobene Stichprobe als Grundlage für die Auswertung und ableitung von Aussagen dient.

⁸ Mayer: Interview und schriftliche Befragung, S. 36f.

⁹ Kromrey: Empirische Sozialforschung, S. 304.

¹⁰ Atteslander: Methoden der Empirischen Sozialforschung, S. 154.

In der qualitativen Forschung steht bei der Stichprobe nicht die statistische Repräsentativität im Vordergrund, sondern die inhaltliche Repräsentation. Diese Experteninterviews werden mit dem Ziel durchgeführt, Erkenntnisse zu gewinnen, die über den untersuchten Fall hinausreichen.¹¹

Anhand der Ergebnisse einer Teilerhebung können, ausgehend von den empirischen Stichprobendaten anhand eines Repräsentationsschlusses generelle Theorien und Hypothesen entwickelt werden.

Zur Stichprobenbildung für Experteninterviews ist es weiterhin notwendig, die Frage nach den Experten zu klären.¹² In dieser Studie gilt diejenige Person als Experte, die eine RM-Kompetenzstelle leitet oder die – im Status eines Mitarbeiters – auf dem Gebiet des Records Managements über ein klares und abrufbares Wissen verfügt.

Als Grundlage der Suche nach diesen Experten bzw. RM-Verantwortlichen diente eine Liste von Personen, welche an einem RM-Meeting teilgenommen hatten. Um die Anonymität der erhobenen Daten sicherzustellen, werden weder das Meeting noch die zur Verfügung stehende Person namentlich genannt.

In einigen Fällen wurde bei Unternehmen abgeklärt, an wen das Kontakt-E-Mail (siehe Anhang B) zu senden ist.

2.5 Der Leitfaden

Ausgehend von Vorüberlegungen der Studien von *PriceWaterhouseCoopers*, *ARMA International*, der Regierung von New South Wales sowie von Sheperds und Yeos Buch „Managing Records“¹³ wurde ein Leitfaden entwickelt, welcher folgende Bereiche abdeckt:

1. Records Management und Schriftgutverwaltung
 - Begriff Records Management
 - Änderungen gegenüber der Schriftgutverwaltung
2. Erwartungen an das Records Management

¹¹ Mayer: Interview und schriftliche Befragung, S. 37f.

¹² Ebd., S. 40.

¹³ Sheperd und Yeo: Managing Records.

3. Records Management-Programm und Verantwortlichkeiten
 - Standort der Kompetenzstelle in der Organisation
 - Bekanntheit des Themas „Records Management“ im Unternehmen
 - Aktualität der Aufbewahrungspolicy/SOP
 - Ausbildung/Personal
4. Gesetzliches/Compliance
 - Hilfsmittel zur Identifizierung von rechtlich relevanten Dokumenten und Informationen
 - Auswirkungen des Sarbanes-Oxley-Acts und der Geschäftsbücherverordnung auf die Organisation der RM-Stelle
5. Zugriffssicherheit
 - Zugriffssicherheit der Records
 - Dokumentierung von Veränderungen und Vernichtungen
6. Vital Records
 - Identifizierung der Vital Records
7. Aufbewahrung und Erhaltung
 - Aufbewahrung von Webseiten und Sitzungsprotokollen
 - Speicherung der E-Mails
 - Speicher-/Aufbewahrungsort der Records
 - Format der abgespeicherten Records
 - Software zur Verwaltung der elektronischen Records
8. Verbleibender Handlungsbedarf/Prioritäten/Trends
 - Herausforderungen bzw. Ziele der Kompetenzstelle für die nächsten fünf Jahre
 - Erwartete Trends im RM
 - Wünsche im technischen und rechtlichen Bereich

2.6 Pretest

Der Pretest (Vortest) ist eine Vorerhebung, welche dazu dient, das erstellte Erhebungsinstrument auf seine Tauglichkeit hin zu testen und zu prüfen, ob die Fragen eindeutig und verständlich sind bzw. die möglichen Antworten zu umfangreich ausfallen

könnten. Zugleich wird festgestellt, ob alle Fragen auswertbar sind und ob das Auswahlverfahren praktikabel ist.¹⁴

Der Pretest vorliegender Arbeit wurde am 28. Juni 2005 mit Herrn Tilman Braun durchgeführt. Herr Braun ist Co-Autor der Studie über den Stand von Records Management im öffentlichen Sektor der Schweiz des Consulting-Unternehmens *PriceWaterhouseCoopers*.¹⁵

Durch diesen Pretest wurden der Leitfaden bzw. die Fragen auf ihre Einsetzbarkeit hin überprüft und nach Bedarf überarbeitet.

¹⁴ Atteslander: Methoden der Empirischen Sozialforschung, S. 315f.

¹⁵ Reitze, Braun, Bischof: Elektronische Verwaltung von Akten und Geschäftsprozessen.

3 Records Management

Im folgenden Kapitel wird eine Abgrenzung des Begriffs „Records Management“ vorgenommen, und es wird dargelegt, welche Ziele diese Disziplin verfolgt. Weiterhin werden die Begriffe Records, Dokumente und Daten erläutert und voneinander abgegrenzt um anschliessend auf diesem Verständnis aufbauend die Ziele und Vorteile eines RM-Programms zu erläutern.

Im letzten Unterkapitel werden die Standards des RM erörtert.

3.1 Was ist Records Management?

Die ISO-Norm 15489-1:2001 liefert folgende allgemein gültige Definition:

„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.“¹⁶

Aus dieser Definition geht hervor, dass Records Management alle Methoden, Verfahren und Anwendungen einschliesst, welche zur geordneten Verwaltung, Erschliessung, Bewahrung und Sicherung von elektronischen und papierbasierten Informationen dienen. Diese Methoden sollen eine vollständige, richtige, authentische, beweiskräftige und nachvollziehbare Dokumentation von Geschäftsvorfällen und Rechtshandlungen ermöglichen.¹⁷

Es handelt sich um eine Disziplin, welche im 20. Jahrhundert aus dem Beruf des Archivmanagers entstand. Ursprünglich arbeiteten Records Manager in öffentlichen Archiven. Ihre Tätigkeit bestand hauptsächlich in der Kontrolle des Zustroms von Records in die historischen Archive (vorarchivalischer Bereich). Diese Tätigkeit wird von den Records Managern immer noch ausgeübt, aber es ist nicht mehr ihr einziges Arbeitsfeld. Das Anwendungsgebiet von Records Management beschäftigt sich heutzutage mit dem Management von Records (Geschäftsdokumenten), so dass legalen und regulatorischen

¹⁶ ISO 15489-1:2001: Information and documentation – Records Management, S. 3.

¹⁷ Kampfmeyer : Compliance, S. 9.

Vorschriften entsprochen werden. Diese Disziplin hat einen wichtigen Platz in den Unternehmen eingenommen, weil sie u. a. das Risikomanagement unterstützt.¹⁸

3.1.1 Ziele des Records Managements

Die ISO-Norm 15489 definiert eine allgemein gültige Zielsetzung:

„The standardization of records management policies and procedures ensures that appropriate attention and protection is given to all records, and that the evidence and information they contain can be retrieved more efficiently, using standard practices and procedures.“¹⁹

Allgemein ausgedrückt entnimmt man aus dieser Definition, dass RM die Informationsverwaltung und Speicherung von Geschäftsunterlagen (Records) in effizienter und effektiver Weise gewährleisten soll.

Das Records Management soll alle erhaltenen oder selbst erzeugten Dokumente in ein Dossier ablegen (Dossierbildung) und Ordnung in unorganisierte Informationen bringen.

Das primäre Ziel des Records Managements soll aber die Sicherstellung der administrativen Effizienz und Rentabilität sein. Administrative **Effizienz** wird dann erreicht, wenn die verlangte Information in Echtzeit zugänglich ist. Administrative **Rentabilität** ist dann gegeben, wenn die Methode wie eine Information zugänglich gemacht wird möglichst wenig kostet. Damit diese zwei Anforderungen erfüllt werden, muss eine Organisation über Mittel verfügen, welche sie in diesen Funktionen effizient machen.²⁰

3.1.2 Bedeutung des Records Managements

Viele Organisationen verfügen noch über kein RM-Programm, aber alle Organisationen müssen die Informationen und den Nachweis erbringen, dass ihre Records ordnungsgemäss verwaltet werden.

¹⁸ Sheperd und Yeo: Managing Records, S. 1f.

¹⁹ ISO 15489-1:2001: Information and documentation – Records Management, S. VI.

²⁰ Roberge: L'essentiel du Records Management (RM), S. 8.15.

Wenn die Records ineffizient verwaltet werden, könnten sich in einer Organisation folgende Probleme ergeben:

- Records werden oft ohne Nutzen für die Ziele sein, für welche sie gebraucht werden.
- Records gehen oft verloren bzw. sind nicht mehr auffindbar.
- Records werden mit höherer Wahrscheinlichkeit ohne Kontrolle vernichtet bzw. gelöscht.

Aber auch eine exzessive Aufbewahrung und Verwaltung von Records oder die Unfähigkeit, sie ordnungsgemäss zu erhalten, könnte zu Schwierigkeiten führen, z. B. zu Retrievalproblemen. Diese Schwierigkeiten könnten folgende Konsequenzen nach sich ziehen:

- Die Organisation kann nicht beweisen, dass Weisungen oder Prozeduren richtig befolgt wurden.
- Eine Organisation kann sich bei rechtlichen Ermittlungen nicht verteidigen.
- Unfähigkeit, die eigenen Rechte zu beweisen oder das Vermögen zu schützen.
- Geschäftsaktivitäten könnten gefährdet sein, weil wichtige Informationen nicht in Echtzeit zur Verfügung gestellt werden können.

Viele Organisationen sehen die Vorteile von gut verwalteten Records zunehmend ein und sind dabei, Programme zu entwickeln, welche die Zugänglichkeit und die Vertraulichkeit der Records ermöglichen und dabei helfen, redundante Records zu vernichten.²¹

3.2 Was ist ein „Record“?

Auch für den Begriff „Record“ liefert die ISO-Norm 15489-1:2001 eine allgemein gültige Definition:

„Information created, received, and maintained as evidence and information by an organization or person, in pursuance of legal obligations or in the transaction of business.“²²

Ein Record ist ein Geschäftsdokument in gedruckter oder elektronischer Form, welches Informationen enthält, die während einer Geschäftsaktivität entstehen. Diese Informationen

²¹ Sheperd und Yeo: Managing Records, S. XII f.

²² ISO 15489-1:2001: Information and documentation – Records Management, S. 3.

müssen erhalten werden, damit irgendein Ereignis zu einem späteren Zeitpunkt nachvollziehbar gemacht werden kann.²³

Records ermöglichen es dem Zugriffsberechtigten, festzustellen, was genau gemacht wurde und wie es gemacht wurde. Records sind deswegen ein unentbehrliches Mittel, welches Transparenz sowohl innerhalb als auch ausserhalb der Organisation ermöglicht.²⁴

Diese Geschäftsdokumente können Akten sein, welche mit dem Personal, den Finanzen, der Immobilienverwaltung usw. zu tun haben. Man findet solche Akten sowohl in öffentlichen als auch privaten Unternehmen.²⁵

3.2.1 Wie entstehen Records?

Man findet Geschäftsunterlagen (Records) nicht nur im Textformat, sondern auch als Bild, Sound und als eine Kombination dieser Formen (Multimedia).

Die Records im Textformat könnten einfach mit Hilfe eines Stifts oder einer Schreibmaschine erstellt werden.

Die Unterlagen im Bildformat sind beispielsweise Fotografien oder Filme, welche mit Hilfe einer Kamera kreiert werden.

Die Records im Soundformat werden mit Hilfe von Aufnahmegeräten erzeugt. Diese müssen die Records so festhalten, dass eine bestimmte Aufbewahrungsfrist gewährleistet ist.

Weiter gibt es auch Records im Multimediaformat, welche beispielsweise im Internet erzeugt werden (Webseiten).²⁶

Wie bereits erwähnt, entstehen Records entweder während oder nach einer Geschäftsaktivität und können also auch von externen Quellen in verschiedenen Formaten einschliesslich Papier, Mikrofilm oder elektronisch als E-Mail oder E-Mail-Anhänge eingehen.²⁷

²³ Stewart und Melesco: Professional Records and Information Management, S. 5.

²⁴ Willis: Corporate governance and management of information and records, S. 90.

²⁵ Roberge: L'essentiel du Records Management (RM), S. 1.2f.

²⁶ Roberge: L'essentiel du Records Management (RM), S. 3.2f.

²⁷ Sheperd und Yeo: Managing Records, S. 4.

3.2.2 Wozu werden Records benötigt?

Records sind in einem Unternehmen von besonderer Wichtigkeit, weil sie nicht nur den reinen Content, sondern auch die Information über die Verlinkung mit anderen Contents beinhalten. Records werden immer dann gebraucht, wenn man beweisen muss bzw. will, dass eine Aktivität stattgefunden hat oder eine Entscheidung in der Vergangenheit getroffen wurde, weil Records die lückenlose Nachverfolgung einer „Geschichte“ zulassen und damit ein wahres und genaues Abbild eines Ereignisses darstellen. Indem Ereignisse lückenlos dargestellt und somit nachvollziehbar gemacht werden können, ist ein Unternehmen jederzeit in der Lage, rechtlichen Forderungen von Dritten, sei es personal- oder vertragsrechtlich, zu entsprechen.²⁸

Records können für ein Unternehmen u. a. von folgendem Wert sein:

- **Administrativer Wert:** Weil Records den Mitarbeitenden dabei helfen, verschiedene administrative Aufgaben innerhalb der Firma zu erledigen. Beispiele solcher Records sind Weisungen oder Handbücher, welche eine Prozedur beschreiben, und Organisationsdiagramme.
- **Rechtlicher Wert:** Weil Records Evidenz von Geschäftstransaktionen liefern, z. B. Verträge, verbindliche Finanzabkommen usw.
- **Historischer Wert:** Weil Records die Geschäftsoperationen über die Jahre dokumentieren, z. B. Protokolle von Meetings, PR-Dokumente, Gründungsurkunden des Unternehmens usw.

Auch im Privatleben bewahren wir Records auf, wie z. B. unsere Diplome, unseren Geburtsschein, die Versicherungspolice unseres Autos usw. Als Fazit kann festgehalten werden, dass man in der heutigen Welt nicht mehr ohne Records sein kann, weil man sie wegen wichtiger Informationen, die sie enthalten, braucht.²⁹

3.2.3 Eigenschaften von Records

Ursprünglich war „Record“ ein juristischer Begriff: Records waren juristische Schreiben, welche in Gerichten aufbewahrt wurden und bei rechtlichen Ermittlungen als Beweise dienten.

²⁸ Lörch: Transparenz erhöht die Wettbewerbsfähigkeit, S. 56f.

²⁹ Read-Smith, Ginn, Kallaus: Records Management, S. 6.

Heutzutage ist ein Record eine aufgenommene Aussage bzw. ein schriftlich niedergelegtes Dokument, welches Evidenzwert hat.

Genau dieser Evidenzwert gegenüber einer bestimmten Aktivität ist das wichtige Charakteristikum eines Records, nicht etwa das physische Format oder dessen Speichermedium. Mit „Evidenzwert“ meint man hier nicht rechtliche Evidenz, sondern Evidenz bzw. Nachweis in irgendeiner Situation, in der irgendeine Aktivität nachgewiesen werden muss.

Eine Aktivität besteht aus einer oder mehreren Aktionen, welche von einzelnen Individuen, von Gruppen oder von einer Körperschaft unternommen werden. Eine Aktivität zeichnet sich durch einen Anfang und ein Ende aus.³⁰

3.2.4 Anforderungen an Records

Wie im Unterkapitel 3.2.3 bereits erwähnt, verfügen Records über einen Evidenzwert. Dieser Evidenzwert muss den externen Anforderungen (Gesetzgebung, Vorschriften, obligatorische Standards) des Unternehmensumfelds genügen. Um diese Anforderungen zu genügen, müssen Records über einen Inhalt, einen Kontext und eine Struktur verfügen:

Inhalt

Ein Record soll Fakten über die jeweilige Aktivität reflektieren. Damit ein Record zuverlässig ist, soll der Inhalt exakt, zutreffend und vollständig sein.

Kontext

Ein Record soll Informationen über die Umstände, in denen er erstellt wurde, enthalten. Ohne diese Informationen ist ein Record unverständlich; deshalb sollen Angaben zur Entstehung eines Records mit dem Record selber erfasst und festgehalten werden.

Struktur

Records und Records-Systeme müssen die Beziehungen zwischen deren Bestandteilen reflektieren können. So gibt es beispielsweise in einem Geschäftsbrief eine strukturelle Beziehung zwischen den Details des Empfängers, dem Datum, dem Text und der Unterschrift

³⁰ Sheperd und Yeo: Managing Records, S. 2ff.

am Ende des Briefs. Es gibt auch Beziehungen zwischen den einzelnen Briefen in einem Ordner bzw. File.³¹

3.2.5 Lebenszyklus von Records

Wie in der folgenden Abbildung gezeigt wird, durchlaufen Records einen „Lebenszyklus“, welcher sieben Phasen umfasst: Creation (Erzeugung), Distribution (Verteilung an die Benutzer), Maintenance (Erhalt), Protection (Schutz), Control (Kontrolle), Storage (Ablage) und Destruction (Vernichtung/Löschung).

Immer wenn ein Brief verfasst, ein Formular ausgefüllt oder ein Band aufgenommen wird, wird ein Record kreiert.

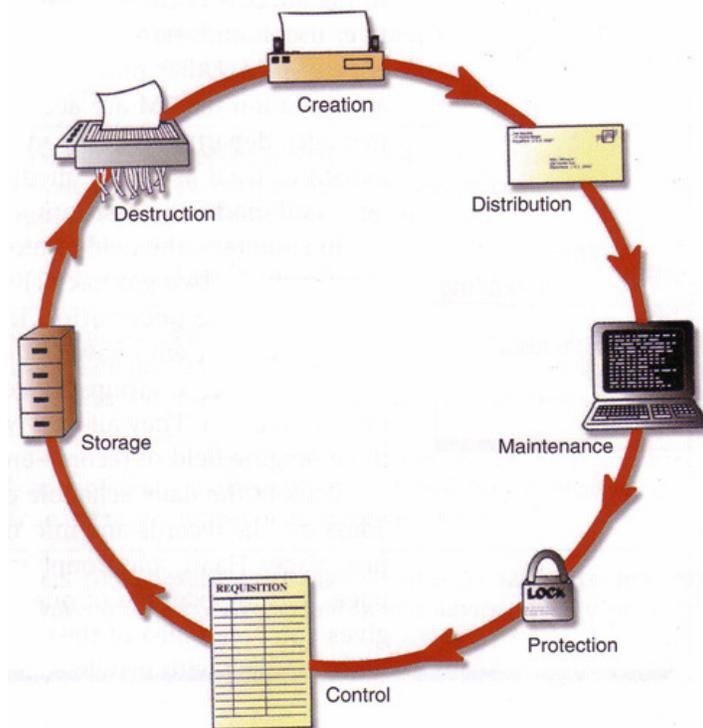


Abbildung 1: Lebenszyklus eines Record

³¹ Ebd., S. 10f.

Dieser Record wird dann an eine zuständige Person für dessen Benutzung verteilt bzw. gesandt. Diese Person könnte den Record beispielsweise beim Treffen von Entscheidungen, bei der Beantwortung von Fragen oder bei rechtlichen Anfragen verwenden.³²

Der Records Manager hat zudem die Aufgabe, die Integrität der Records zu gewährleisten, damit die Mitarbeiter über Records verfügen, die aktuell und vollständig sind.

Weiter sollen Records sowohl vor unerlaubten Zugriffen als auch vor externen Elementen wie Wasser und Feuer geschützt werden.

Die Records Manager sollen die Benutzung der Records kontrollieren oder regulieren. Nur autorisierte Personen sollten Zugang zu den Records haben. Mit Hilfe von Ausleihprotokollen (siehe Abbildung 8), kann man jederzeit kontrollieren, wer wann einen Record ausgeliehen hat.

Records sollten so aufbewahrt werden, dass sie jederzeit wieder gefunden werden. Inaktive und historische Records müssen an sicheren Orten aufbewahrt werden.

Zudem muss der Records Manager in der Lage sein festzustellen, in welchem Fall Records vernichtet bzw. gelöscht werden können, damit es nicht zu Platz- bzw. Speicherplatzproblemen kommt.³³

3.3 Abgrenzungen

Die Bedeutung der Unterscheidung von Begriffen wie „Records“, „Dokument“ und „Daten“ sowie „Dokumentenmanagement“ darf nicht unterschätzt werden. Es zeigt sich oft, dass im Umgang mit der Materie ungeübte Personen diese Begriffe synonym verwenden. Das könnte zu grundlegenden Fehlinterpretationen über den Unterschied zwischen Dokumenten und Records bzw. Dokumentenmanagement und Records Management führen. Eine Abgrenzung schafft hier Klarheit.

Dokumente

Ein Dokument stellt eine Einheit dar, die in Papierform, als Mikrofilm oder in elektronischer sowie analoger Form vorliegt; diese Einheit kann nicht ohne inhaltlichen Bedeutungsverlust in ihre Einzelteile getrennt werden. Eine Rechnung kann als ein Dokument betrachtet werden, dessen

³² Read-Smith, Ginn, Kallaus: Records Management, S. 14.

³³ Stewart und Melesco: Professional Records and Information Management, S. 6ff.

inhaltliche Bestandteile (Empfänger, Rechnungspositionen) zwar **logisch** getrennt werden können, aber ihre Bedeutung dadurch verlieren.³⁴

Leere Formulare, Briefe, Anhänge, Kopien, Ansichtskarten und Poster sind weitere Beispiele von Dokumenten. Der wichtige Unterschied zwischen Records und Dokumenten ist der Evidenzwert über eine Aktivität, über den nur Records verfügen. Ein Dokument wird zu einem Record, sobald es auch über einen Evidenzwert verfügt.

Ein Formular wird beispielsweise zu einem Record, sobald es ausgefüllt und versandt wird und somit eine Aktivität begonnen hat. Eine Ansichtskarte wird zu einem Record, wenn sie verwendet wird, um eine Nachricht zu verschicken, weil sie auch dann über einen Evidenzwert verfügt.³⁵ Wie in Abbildung 2 gezeigt, sind alle Records Dokumente, aber nicht alle Dokumente Records.

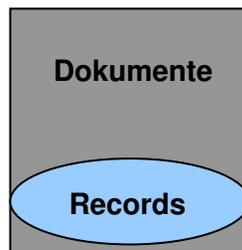


Abbildung 2: Dokumente und Records

Daten

Daten sind Fakten oder Zahlen und werden normalerweise in formalisierten Methoden repräsentiert. Typische Daten sind Angaben wie Namen, Titel, Standorte, Mengen, Kosten usw.

Daten, welche in der laufenden Information verwendet werden, sind keine Records. Organisationen brauchen Daten über Operationen, Finanzen, Kunden, Lieferanten und über das Informationsumfeld, damit Informationen für das Management oder für die Mitarbeiter zur Verfügung gestellt werden können.³⁶

³⁴ Schütz: Dokumentenmanagement, S. 339f.

³⁵ Sheperd und Yeo: Managing Records, S. 10ff.

³⁶ Ebd., S. 14.

Dokumentenmanagement

Dokumentenmanagement bezieht sich auf Informationssysteme, welche Zugang zu Dokumenten ermöglichen. Im Gegensatz zum Records Management werden hier nur Dokumente und keine Records verwaltet. Diese Dokumente haben keinen Evidenzwert. Ausserdem geht es beim Records Management darum, die Authentizität und den Kontext eines Records zu pflegen. Faktoren, welche beim Dokumentenmanagement nicht berücksichtigt werden.³⁷

3.4 Records Management-Programm

Die Verwaltung bzw. das Management von Records sollte in jeder Organisation eine strategische Funktion haben, welche über ein kontinuierliches und unternehmensweites Programm verfügt, das in der Lage ist, alle Phasen des Lebenszyklus von Records (siehe Abbildung 1) zu unterstützen.³⁸

Dieses RM-Programm sollte folgende Punkte beinhalten bzw. festlegen:

- Genau definierte Ziele, welche von allen Mitarbeitern verstanden werden
- Effiziente Prozeduren für die Verwaltung der Records während der einzelnen Phasen des Lebenszyklus
- Regelmässige Information und Weiterbildung des Personals im RM-Bereich³⁹

Ein RM-Programm würde eine systematische Kontrolle der Erzeugung, Speicherung, Suche usw. von Records ermöglichen. Zudem würde es sicherstellen, dass alle Prozeduren und Weisungen für die Identifizierung, Speicherung und den Erhalt der Records unternehmensweit vereinheitlich wären. Weiter würde ein solches Programm Trainings und Weiterbildungen im Bereich „Records Management“ festlegen und sicherstellen, dass sie regelmässig besucht werden.⁴⁰

³⁷ Ebd., S. 18.

³⁸ Sheperd und Yeo: Managing Records, S. 22.

³⁹ Read-Smith, Ginn, Kallaus: Records Management, S. 16.

⁴⁰ Ebd., S. 319.

Damit ein RM-Programm umgesetzt wird und anschliessend einwandfrei funktioniert, ist es nötig, in einem Unternehmen RM-Verantwortliche zu bestimmen und dafür zu sorgen, dass das Programm die volle Unterstützung des oberen Managements erhält.

Die RM-Verantwortlichen könnten für folgende Aufgaben zuständig sein:

- Tägliches Management der Speicherung, Ablage und Verwaltung der Records
- Zugänglichkeit der Records sicherstellen
- Support und Unterstützung anderer Abteilungen in der Verwaltung von Records
- Performance-Messung des RM-Systems⁴¹

Weiter kann ein RM-Programm von einem elektronischen RM-System (Softwarelösung) unterstützt werden. Eine Softwarelösung würde den Verantwortlichen einer RM-Stelle bei Speicherung und Retrieval der Records helfen und ihnen erlauben, die Bewegungen der Records innerhalb des Unternehmens zu kontrollieren.

Zudem, wie in der nächsten Abbildung rot angezeigt, kann eine Softwarelösung die Authentizität, Integrität usw. der Records gewährleisten. Die Felder „User Defined“, „Destroy Date“ und „Author“ erlauben die Identifikation des Benutzers, der Änderungen oder Löschungen an den Records vorgenommen hat. Das Feld „Vital Record“ erlaubt die Identifizierung der vitalen und relevanten Records. Die Sicherstellung einer ordnungsgemässen Verwaltung der Informationen, welche in den Records enthalten sind kann durch die Felder „Document“, „Record Series“ und „Filing Categories“ gewährleistet werden.⁴²

⁴¹ Sheperd und Yeo: Managing Records, S. 22f.

⁴² Sheperd und Yeo: Managing Records, S. 26.

The screenshot shows a software window titled 'Records<List 01>: 2 of 4'. The main content area is for a 'Financial Document FY2000' with 'Index #: 2'. The 'User Defined' tab is active. The 'Record Information' section contains: Title: Financial Document FY2000; Document #: D343-87475; Revision No: ; Date: 12/29/2000; Author: Mike Smith; Original: No; Record Type: Business; Vital Record: checked. The 'Location of Record' section shows: Finance Department; Department: Accounts Payable; Location: Building 101-4; Custodian: Administrator; Description: Financial records and accounting. The 'Filing Categories' section shows: Primary: Accounting; Secondary: Accounts Receivable; Tertiary: Credit Summary. The 'Retention Schedule & Legal Basis' section shows: Record Series: Accounts receivable credit summaries; Series Code: ; Active: Fy, Legal: Fy+2, Total: Fy+2; Justification: Act; Legal Citations: *CFR,RCW. The 'Destroy Date' is set to 00/00/00. The bottom status bar shows 'Created: 06/26/1998' and 'Updated: 10/28/2002'.

Abbildung 3: Beispiel einer RM-Software

3.5 Nutzen des Records Managements

Für die Einführung eines RM-Systems sprechen im Wesentlichen folgende Punkte:

- **Wirtschaftlichkeit:** Eine effiziente Datenverwaltung erlaubt es, Kosten zu sparen. Rund 95 % der Daten/Records sind kurzlebig und müssen deshalb nicht dauerhaft gespeichert und verwaltet werden. Ein RM-System erkennt dies und kann daher erheblich Kosten reduzieren.
- **Effizienz:** Sind Daten leicht und schnell auffindbar, hat dies einen deutlichen Einfluss auf die Produktivität im Unternehmen.
- **Rechtssicherheit:** Wenn es eine lückenlose Dokumentation gibt, lassen sich gerichtliche Auseinandersetzungen leichter bewältigen. RM-Systeme verhindern, dass Daten innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Fristen verloren gehen.
- **Einhaltung von gesetzlichen Vorschriften:** RM-Systeme setzen im Unternehmen die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen durch und schützen so das Unternehmen.

Unternehmen mit einem unvollständigen RM-System sind nicht nur ineffizient, sondern operieren möglicherweise an der Grenze zur Illegalität, weil sie die gesetzlichen Anforderungen wahrscheinlich nicht vollständig erfüllen können.⁴³

Vor allem Branchen, die aufgrund rechtlicher oder vertraglicher Anforderungen auf klare und nachvollziehbare Records angewiesen sind, können von einem RM-System profitieren, so z. B. die Pharmaindustrie (Anforderungen der FDA), Nahrungs- und Genussmittelindustrie, Logistik, Versicherungen und Banken, Werbeagenturen, Unternehmensberatungen, öffentliche Verwaltung, das Gesundheitswesen usw.⁴⁴

3.6 Standards

Auf internationaler Ebene bildet die ISO-Norm 15489 eine wichtige Basis für die RM-Systeme. Diese Norm wurde 2001 von der *International Standards Organisation* (ISO) entwickelt, weil die ISO-Mitgliedländer die Best Practices in diesem Bereich standardisieren wollten. Als „Inspiration“ für diese Norm hat man die schon 1996 für Australien entwickelte Norm (Australian Records Management Standards AS 4390/1-6) verwendet.

Die ISO-Norm 15489 besteht aus zwei Teilen:

ISO-Norm 15489-1: Grundsätze

ISO-Norm 15489-2: Technisches

Im Folgenden wird nur Teil 1 vorgestellt, da die Behandlung des technischen Bereichs nicht Teil vorliegender Arbeit ist.

⁴³ Lörch: Transparenz erhöht die Wettbewerbsfähigkeit, S. 56f.

⁴⁴ White Paper: Frequently Asked Questions Records Management, S. 6.

Die ISO-Norm 15489-1 regelt die Verwaltung und Aufbewahrung von Unterlagen, die bei privaten und öffentlichen Organisationen für den internen und externen Gebrauch entstehen. Sie gilt für die Verwaltung von Schriftgut in allen Formaten oder Medien.⁴⁵

Diese Norm besteht aus elf Abschnitten, welche folgende Themen umfassen:

1. Beschreibung des Anwendungsbereichs
2. Verweis auf andere ISO-Normen, die für den Bereich der Belegsverwaltung relevant sind
3. Begriffsdefinitionen
4. Nutzen und Vorteile der strukturierten Belegsverwaltung gemäss ISO-Norm
5. Regelungsumfeld für die Belegsverwaltung
6. Grundsätze, Zielvorgaben und Verantwortlichkeiten
7. Anforderungen an die Belegsverwaltung
8. Erforderliche Funktionalitäten von Belegsverwaltungssystemen
9. Verfahren und Steuerung der Belegsverwaltung auf der operativen Ebene
10. Regelmässige Überwachung und Überprüfung der Abläufe und Verfahren
11. Aus- und Weiterbildung des Personals⁴⁶

Zudem legt diese Norm in ihrer Dokumentation folgende Punkte fest:

- Festlegen, welche Dokumente erzeugt und welche Information in die Dokumente eingefügt werden müssen sowie welcher Genauigkeitsgrad erforderlich ist.
- Entscheiden, in welcher Form und Struktur Dokumente erzeugt und erfasst werden sollen.
- Festlegen der Anforderungen zum Retrieval und Gebrauch von Dokumenten und wie lange sie archiviert sein müssen, um diesen Anforderungen zu genügen.
- Festlegen, wie Dokumente zu organisieren sind, um die Anforderungen für den Gebrauch zu unterstützen.⁴⁷

⁴⁵ Roberge: L'essentiel du Records Management (RM), S. 0.3f.

⁴⁶ Weber: Elektronische Aufbewahrung und Archivierung, S. 72.

⁴⁷ ISO 15489-1:2001: Information and documentation – Records Management, S. 1.

In einem weiteren Teil spezifiziert diese Norm den Prozess von der ersten Analyse über die Identifizierung der Anforderungen bis hin zur Implementierung eines RM-Systems und unternehmenspolitischen Massnahmen.

Diese Norm sollte jedoch nicht als Ausgangspunkt für die Entwicklung eines Records Management-Programms verwendet werden, sondern lediglich als Referenzwerk dienen.⁴⁸

Diese Norm soll international eine einheitliche Grundlage für das elektronische Records Management schaffen und stellt eine Fachempfehlung dar, welche als berufsspezifisches Regelwerk mit internationaler Anerkennung zu gelten hat und deshalb in der Schweiz nicht unbeachtet bleiben kann.⁴⁹

⁴⁸ ISO 15489-1:2001: Information and documentation – Records Management, S. 1.

⁴⁹ Weber: Elektronische Aufbewahrung und Archivierung, S. 72.

4 Die chemisch-pharmazeutische Branche in der Schweiz

Die chemisch-pharmazeutische Industrie ist seit über 150 Jahren in der Schweiz vertreten.

Vor allem die Nordwestschweiz gilt immer noch als Hochburg dieser Industrie, weil rund ein Viertel der Wertschöpfung auf diese Region zurückgeht.⁵⁰

Mit einem Anteil von 4,3 % am Weltexport chemischer und pharmazeutischer Produkte ist die Schweiz die sechstgrösste Exportnation der Welt.⁵¹

4.1 Produkte und Spezialitäten

Die schweizerische chemisch-pharmazeutische Industrie ist praktisch ausschliesslich im Bereich der Spezialitätenchemie tätig. Der Anteil der Spezialitäten am Gesamtproduktportfolio der schweizerischen Industrie beträgt heute weit über 90 %, was im internationalen Vergleich bemerkenswert ist. Diese Industrie stellt über 30'000 Produkte her.⁵²

Mehr als drei Viertel des Produktportfolios entfallen auf so genannte „Life-Sciences-Produkte“, welche in Stoffwechselforgänge lebender Organismen eingreifen. Darunter fallen insbesondere die Pharmazeutika, die Vitamine, die Feinchemikalien, die Diagnostika sowie die Pflanzenbehandlungsmittel.

- **Pharmazeutika:** Verschreibungspflichtige und rezeptfreie Medikamente sowie deren Wirkstoffe zur Weiterverarbeitung in Fertigprodukte.
- **Diagnostika:** Medizinprodukte, die dem Arzt helfen, zusätzliche Informationen für die Behandlung zu gewinnen.
- **Vitamine:** Produkte, die bei der Herstellung von Pharmazeutika, Lebensmitteln, Futtermitteln, Kosmetikprodukten und Parfümeriewaren verwendet werden.

⁵⁰ Kübler: Die Bedeutung der pharmazeutischen Industrie in der Schweiz.

⁵¹ SGCI: Schweizerische chemische und pharmazeutische Industrie, S. 6.

⁵² Ebd., S. 4.

- **Pflanzenbehandlungsmittel:** Herbizide, Fungizide und Insektizide, in erster Linie für den Einsatz in der landwirtschaftlichen Produktion.
- **Spezial- und Feinchemikalien:** Vielzahl hochspezialisierter Produkte, die häufig in relativ kleiner Menge und nach den spezifischen Bedürfnissen einzelner Kunden hergestellt werden.⁵³

4.2 Die Bedeutung der Branche in der Schweiz

Die chemisch-pharmazeutische Industrie hat in der Schweiz grosse Bedeutung. So wuchs die Branche zwischen 1990 und 1995 jährlich um 9,5 %, währenddem die Schweizer Volkswirtschaft als Ganzes in dieser Zeit stagnierte. Auch in der zweiten Hälfte der 1990er-Jahre wuchs diese Industrie stark: 8 % jährlich.

Dieses starke Wachstum hat dazu geführt, dass die Branche nun 5 % der gesamten Wertschöpfung der Schweiz ausmacht, was im internationalen Vergleich ein Rekordwert ist. In den anderen westeuropäischen Ländern und den USA beträgt der entsprechende Anteil 2 % oder weniger. Zudem konnte die Produktivität der Branche in der Schweiz einen Rekordwert von CHF 210 pro Arbeitsstunde aufweisen; in den USA waren es nur CHF 180, und in den anderen westeuropäischen Staaten lag sie unter CHF 130 pro Arbeitsstunde.

Unternehmen dieser Branche beschäftigen in der Schweiz etwa 61'700 Personen. Rund die Hälfte des Personals arbeitet in kleineren und mittleren Unternehmen. In ihren Niederlassungen ausserhalb der Schweiz beschäftigt diese Branche über 200'000 Mitarbeiter.⁵⁴

4.3 Forschung und Entwicklung

Die Erforschung und Entwicklung neuer chemischer und biologischer Substanzen wird immer kostspieliger, weil der wissenschaftliche Fortschritt und die Anwendung neuer Technologien die Forschung zu einem immer komplexeren Vorgang werden lassen, der mit erheblichen Misserfolgsrisiken behaftet ist.

⁵³ Ebd., S. 7.

⁵⁴ SGCI: Schweizerische chemische und pharmazeutische Industrie, S. 14.

Diese Entwicklung wird auch immer kostspieliger, weil die weltweit steigenden Sicherheitsanforderungen die Abklärungs- und Testzeiten verlängern. Bis z. B. ein neues Medikament in eine Apotheke gelangt, vergehen heute nach der Patentanmeldung noch rund zehn bis zwölf Jahre.

Die wirtschaftlich verwertbare Patentlaufzeit beginnt mit der Markteinführung des neuen Medikaments und beträgt faktisch kaum mehr als acht Jahre. Die vom Staat zusätzlich verlangten Sicherheitsnachweise haben die durch das Patent ursprünglich beabsichtigte Innovationsförderung somit deutlich verringert.⁵⁵

4.4 Compliance

Die Life-Sciences-Industrie, zu der auch die chemisch-pharmazeutische Branche gehört, zählt weltweit zu den Branchen mit der höchsten Regulierungs- und Informationsdichte. Dabei müssen Millionen von Dokumenten nach strikten Richtlinien gemanagt werden, die von Regulierungsbehörden in zahlreichen Ländern, beispielsweise der *U. S. Food and Drug Administration* (FDA), erlassen werden. Zudem agieren viele Unternehmen der chemisch-pharmazeutischen Branche global, haben kotierte Aktien beim NYSE und müssen deshalb die Vorgaben des Sarbanes-Oxley-Acts beachten.⁵⁶

Die mangelhafte Einhaltung geltender Vorschriften kann für Unternehmen dieser Branche ernste Konsequenzen haben. Dazu zählen neben erheblichen Einbussen bei der Rentabilität auch ein längeres Time-to-Market und der Verlust von Wettbewerbsvorteilen. Aus diesem Grund sollten diese Unternehmen alles daransetzen, ihr Compliance-Management möglichst effizient zu gestalten und über verifizierbare Compliance-Records zu verfügen, um so drohende Strafgebühren bzw. Betriebsstilllegungen zu vermeiden. Dieses Ziel kann nur erreicht werden, wenn Forschungsergebnisse sauber dokumentiert und für eine lange Zeit ordnungsgemäss archiviert werden. Deshalb ist das Records Management in dieser Branche unumgänglich.⁵⁷

⁵⁵ Ebd., S. 23f.

⁵⁶ Opentext: Pharmaindustrie.

⁵⁷ Documentum: Regulated Products Compliance.

Weil aber Pharmaunternehmen im stark regulierten Umfeld operieren, verursacht die Verabschiedung neuer Gesetze (z. B. SOX) keine grossen Probleme. Diese Branche hat bezüglich Umgang mit den vielen rechtlichen Anforderungen (z. B. von der FDA) schon ein gutes Verständnis entwickelt.

Es wurde sogar festgestellt, dass Unternehmen der chemisch-pharmazeutischen Branche in der Umsetzung und Erfüllung vieler Vorgaben schneller als andere Branchen sind.⁵⁸

⁵⁸ Basta: Pharma confronts Sarbanes-Oxley compliance, S. 24.

5 Ergebnisse der einzelnen Fragestellungen

Die in diesem Kapitel aufgeführten Ergebnisse basieren auf den acht Protokollen, welche aus den aufgenommenen Interviews transkribiert wurden. Die Unterkapitel beziehen sich auf die Themen des Leitfadens in Kapitel 2.5.

Vor den Fragen wird die Motivation für die Fragestellung und für das gewählte Thema gezeigt. Nach den Fragen wird die Auswertung der Protokolle präsentiert.

Bei speziellen Erkenntnissen bzw. Aussagen wird man durch eine Fussnote auf das jeweilige Protokoll verwiesen. Um die Ergebnisse zu veranschaulichen, wurden wo nötig, Grafiken eingesetzt. Diese Grafiken beruhen auf meinen Auswertungen.

Am Schluss jedes Unterkapitels wird ein Fazit zum Thema gezogen.

5.1 Records Management und Schriftgutverwaltung

Wie schon in Kapitel 3.1 aufgeführt, gibt die ISO-Norm 15489-1:2001 eine klare Definition des Begriffs „Records Management“. Dieser führt jedoch angesichts seiner Unschärfe und Vieldeutigkeit leicht zu Missverständnissen, zudem ist dieser Begriff schwer definierbar. Mit dieser Frage wollte ich versuchen herauszufinden, was für die Interviewpartner wichtig ist.

Die zweite Frage will wichtige Änderungen zwischen der traditionellen Schriftgutverwaltung und dem Records Management aufzeigen.

Es besteht das Problem, dass „Records Management“ oft mit „Schriftgutverwaltung“ übersetzt bzw. gleichgestellt wird. Records Management ist aber nicht gleich Schriftgutverwaltung, sondern geht wesentlich weiter. Schriftgutverwaltung hat ebenfalls – wie das Records Management – die Verwaltung aller aus der Geschäftstätigkeit erwachsenden Schriftstücke zum Ziel. RM hat aber zusätzlich die Sicherheit im Sinne der Compliance-Anforderungen und die Kostenreduktion im Auge, da es dafür sorgt, dass Daten effizient verwaltet werden sowie leicht und schnell auffindbar sind. Zudem ermöglicht RM einen effektiven und effizienten Umgang mit

dem exponentiellen Wachstum des Unternehmen-Contents und der Informationsflüsse, weil man u. a. weiss, in welchem Fall Records gelöscht bzw. vernichtet werden können.⁵⁹

5.1.1 Erhebungsfragen zum Thema

Frage 1: Was verstehen Sie unter „Records Management“?

Auch wenn dieser Begriff nicht in allen Unternehmen gebraucht wird, ist RM für die überwiegende Zahl der Befragten eine Unternehmensaktivität, welche geschäftsrelevante Unterlagen (Geschäftskorrespondenz, Forschungsberichte, Patente, Aktennotizen, Personalakten usw.) während des gesamten Lebenszyklus (von der Erzeugung bis zur Vernichtung) verwaltet.

Diese Unterlagen müssen aufbewahrt werden, weil sie ein genaues und wahres Abbild eines Ereignisses darstellen (Evidenzwert). Dabei ist es notwendig, Aufbewahrungsfristen und Verantwortlichkeiten zu definieren, damit rechtliche Vorgaben von externen oder internen Richtlinien erfüllt werden können.

Alle Befragten sind sich zudem bewusst, dass es beim RM nicht um die Archivierung, sondern um die Verwaltung von Geschäftsunterlagen vor der Archivierung geht.

⁵⁹ Lörch: Transparenz erhöht die Wettbewerbsfähigkeit, S. 56.

Frage 2: Was ändert sich gegenüber der traditionellen Schriftgutverwaltung?

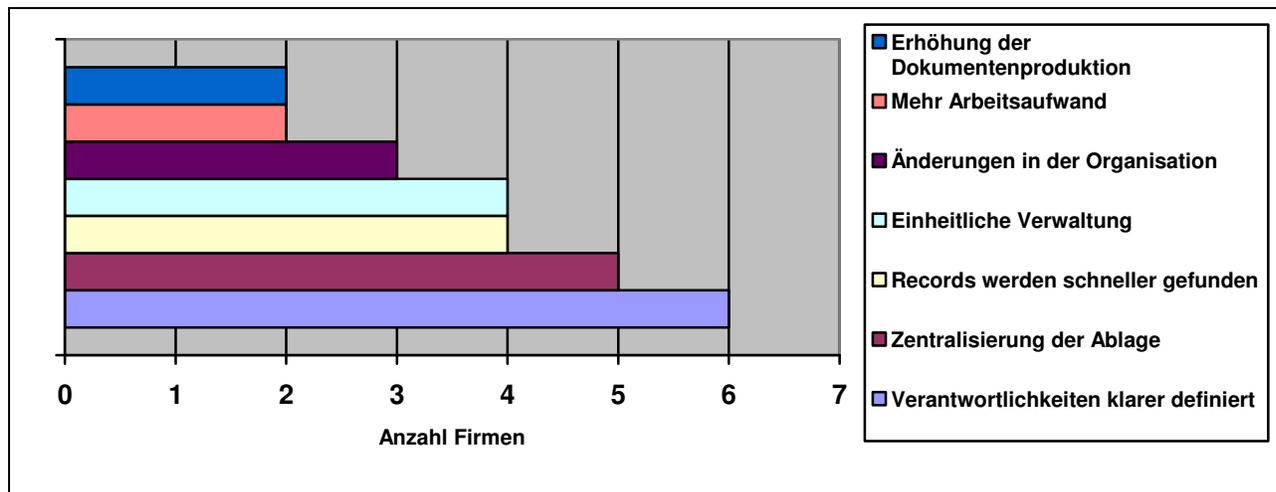


Abbildung 4: Änderungen gegenüber der traditionellen Schriftgutverwaltung

Sechs RM-Verantwortliche finden, dass gegenüber der traditionellen Schriftgutverwaltung die Verantwortlichkeit im Bereich „Verwaltung/Management der Geschäftsunterlagen“ klarer definiert sind. Bei fünf Unternehmen wird die Zentralisierung der Ablage, welche in den meisten Fällen von einer zentralen RM-Stelle unternehmensweit getätigt wird, als wichtigste Änderung betrachtet.

Weitere nennenswerte Änderungen sind, gemäss den Befragten, die schnellere Suche nach den Records und die einheitliche Verwaltung der Geschäftsunterlagen im Unternehmen.

Weiter finden drei Unternehmen, dass sich gegenüber der traditionellen Schriftgutverwaltung Änderungen in der Ablauf- und Aufbauorganisation ergeben hätten.

Nur zwei Unternehmen finden, dass der Arbeitsaufwand jetzt gestiegen sei und die Dokumentenproduktion zugenommen habe.

5.1.2 Fazit zum Thema „Records Management und Schriftgutverwaltung“

Es ist in den meisten Fällen klar, was Records Management ist und was seine Vorteile sind.

Weiter kennen die befragten RM-Verantwortlichen den Unterschied zwischen Archivierung, Dokumentenmanagement und Records Management.

Auch was den Begriff „Schriftgutverwaltung“ anbelangt, gab es hier keine Missverständnisse. Die befragten Personen sind sich der Änderungen bewusst, auch wenn sie diese in ihren Unternehmen nicht selber erlebt haben.

5.2 Erwartungen an das Records Management

Records Management ist in vielen Unternehmen ein sehr wichtiges Thema geworden. Die dritte Frage betraf daher die Erwartungen der teilnehmenden Unternehmen an diese in der Schweiz relativ neue Disziplin. Zudem wurde diese Frage auch in der Studie von *PriceWaterhouseCoopers* zum Stand von Records Management im öffentlichen Sektor der Schweiz⁶⁰ gestellt. Ich fand es deswegen interessant, diese Erwartungen zu vergleichen. Das Fazit zu dieser Fragestellung wird in Kapitel 6.1.2 gezogen.

5.2.1 Erhebungsfragen zum Thema

Frage 3: Was wird in Ihrer Organisation vom Records Management erwartet?

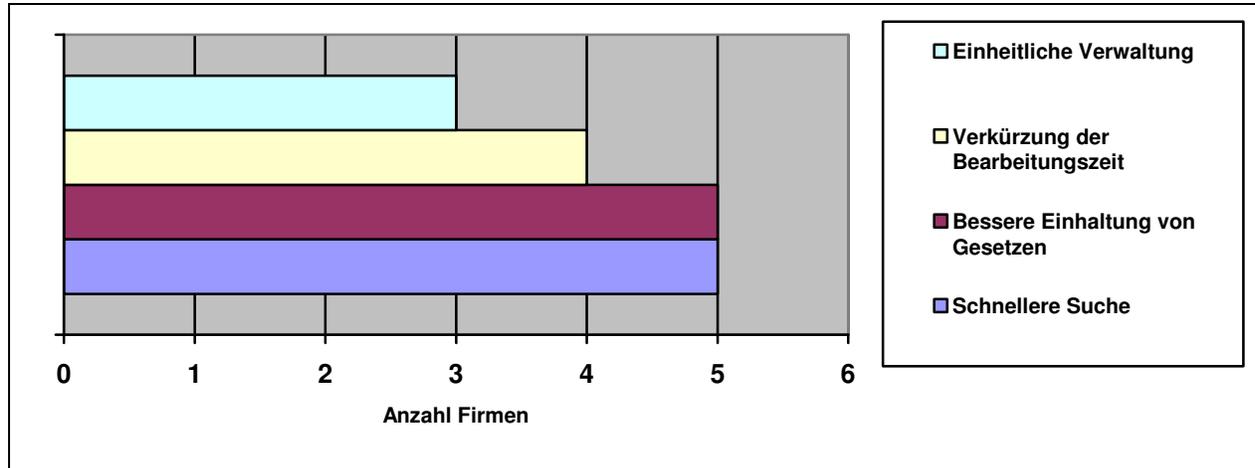


Abbildung 5 Erwartungen an das Records Management

In der obigen Abbildung sind die meistgenannten Antworten aufgeführt. Fünf Unternehmen erwarten eine schnellere (z. B. innerhalb von vier Stunden) und effektivere Suche nach Records.

⁶⁰ Reitze, Braun, Bischof: Elektronische Verwaltung von Akten und Geschäftsprozessen, S. 10.

Die bessere Einhaltung von gesetzlichen Anforderungen (Compliance) wird von ebenso vielen Unternehmen genannt.

Die verkürzte Bearbeitungszeit in der RM-Kompetenzstelle wird von vier Unternehmen als wichtig erachtet.

Drei RM-Verantwortliche nennen als weiteren wichtigen Faktor die unternehmensweite, einheitliche Verwaltung der Geschäftsunterlagen.

Weniger wichtig für die befragten Unternehmen, und deshalb im Diagramm nicht aufgeführt, sind sinkende Kosten in der IT, die höhere Prozesstransparenz und die Vermeidung von Datenfriedhöfen

5.3 Records Management-Programm und Verantwortlichkeiten

Damit ein Records Management-Programm effektiv ist und unternehmensweit funktionieren kann, sollen in einer Organisation RM-Koordinatoren bestimmt werden. In grossen Unternehmen wird empfohlen, mindestens einen RM-Koordinator pro Geschäftseinheit (z. B. Finanzen, IT, Administration, Rechtsabteilung usw.) zu bestimmen, der abteilungsspezifische Lösungen entwickelt und umsetzt und auch als Ansprechpersonen für andere RM-Verantwortliche dient.⁶¹

Die vierte Frage wurde gestellt, um herauszufinden, ob das jeweilige Unternehmen über eine RM-Stelle verfügt, RM-Verantwortliche bestimmt wurden, welcher Geschäftseinheit die Kompetenzstelle angehört und ob diese RM-Stelle unternehmensweit verantwortlich ist.

Frage 5 versucht zu ermitteln, ob nicht nur dem Management die Wichtigkeit des Themas bewusst ist, sondern auch den Mitarbeitern.

Die volle Unterstützung seitens des Managements ist für den Erfolg eines Records Management-Programms sehr wichtig. Zudem sollen alle Mitarbeiter ihre Verantwortlichkeiten kennen und mit den Records richtig umgehen können, damit die Geschäftsunterlagen sorgfältig behandelt und in Echtzeit gefunden werden.⁶²

⁶¹ Langemo: Strategies for developing and strengthening records management programs, S. 4.

⁶² ISO 15489-1:2001: Information and documentation – Records Management, S. 5f.

Aufbewahrungspolicies, Records Retention Schedules und interne RM-Richtlinien sind ganz wichtig, weil sie die Aufgaben und Verantwortlichkeiten klar definieren und dazu beitragen, dass das RM-Programm reibungslos funktioniert.

Neben solchen Policies empfiehlt es sich, eine separate Organisationsanweisung zu erstellen, welche u. a. die anwendbaren Details regelt.⁶³

Frage 6 versucht herauszufinden, ob in den jeweiligen Unternehmen Policies festgelegt wurden und wie aktuell diese Weisungen sind.

Die siebte Frage untersucht, ob und wie interne Weiterbildungen im Bereich „Records Management“ durchgeführt werden. Unternehmen sollen über ein Ausbildungskonzept verfügen, damit die Ziele eines RM-Programms verstanden werden, und durch regelmässige Trainings sicherstellen, dass die Wichtigkeit von RM nicht vergessen geht.⁶⁴

Aber damit die Managementziele verstanden werden und man sicher ist, dass die Best Practices im ganzen Unternehmen bekannt sind, sollten diese regelmässigen Trainings sowohl für die Benutzer als auch für die Mitarbeiter der RM-Stelle garantiert werden. Vor allem neue Mitarbeiter muss man während eines Einführungsprogramms auf dieses Thema aufmerksam machen.⁶⁵

5.3.1 Erhebungsfragen zum Thema

Frage 4: Wo befindet sich die Kompetenzstelle/RM-Abteilung in Ihrem Unternehmen?

In fast allen Unternehmen dieser Studie befindet sich die RM-Stelle in je anderen Geschäftseinheiten, z.B. Administration, Rechtsabteilung usw. In zwei Unternehmen bei der Forschungs- und Entwicklungsabteilung, in zwei anderen bei der Qualitätsmanagement-Stelle.

In vier Unternehmen ist diese Kompetenzstelle unternehmensweit für das RM zuständig, bei den anderen vier nur für die jeweilige Geschäftseinheit (z. B. Rechtsabteilung).

⁶³ Sheperd und Yeo: Managing Records, S. 23.

⁶⁴ Beglinger, Lehmann, Neuenschwander u. a.: Records Management, S. 116.

⁶⁵ Sheperd und Yeo: Managing Records, S. 268.

Interessant sind hier drei Aussagen, welche zeigen, dass es gemäss den Interviewten besser wäre, wenn jede Geschäftseinheit über eine eigene RM-Stelle und über eigene RM-Koordinatoren verfügen würde. So könnte diese Stelle mit den Anforderungen der jeweiligen Abteilung besser umgehen und die Bereitstellung von gesuchten Records würde schneller erfolgen.

Frage 5: Wie bekannt ist das Thema „Records Management“ in Ihrem Unternehmen?

Bei drei Unternehmen ist das Thema nur im Management und in der jeweiligen RM-Kompetenzstelle bekannt, bei den anderen hingegen überall im Unternehmen ziemlich verbreitet, d. h., alle Mitarbeiter oder zumindest diejenigen, die im Verwaltungsbereich arbeiten, wissen, wie wichtig das Thema „Records Management“ ist und welche Konsequenzen eine Missachtung der RM-Vorgaben haben könnte.

In den involvierten Unternehmen scheint das obere Management viel Wert auf diese Disziplin zu legen.

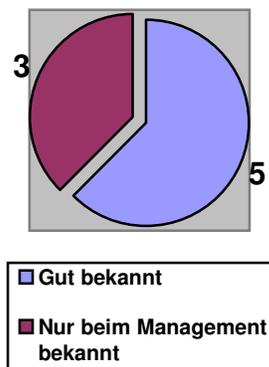


Abbildung 6: Bekanntheit des Themas „Records Management“

Frage 6: Wann wurden die Aufbewahrungspolicies/RM-Richtlinien das letzte Mal aktualisiert?

Bei einem Unternehmen wurde die Policy/SOP vor weniger als einem Jahr aktualisiert, bei drei vor etwa einem Jahr und bei den vier anderen vor mehr als einem Jahr. Dabei werden solche Weisungen oft bei gesetzlichen Veränderungen angepasst, oder es finden regelmässige Revisionen bzw. Inspektionen statt, bei denen die Policies auf ihre Aktualität überprüft und allenfalls angepasst werden.

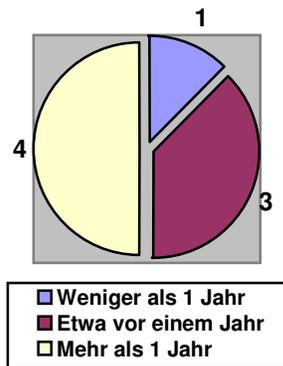


Abbildung 7: Aktualität der Weisungen

Frage 7: Wie wird das Personal in Ihrem Unternehmen über den Umgang mit Records ausgebildet bzw. informiert?

Die grundsätzliche Wichtigkeit von Aus- und Weiterbildungen im Bereich „Records Management“ wird von den teilnehmenden Unternehmen bestätigt. Einführungsprogramme und regelmässige Schulungen scheinen laufend durchgeführt zu werden.

Manche Unternehmen benutzen sogar das Internet/Intranet, oder das Personal wird mit Hilfe eines Computer-Based-Trainings (CBT) geschult.

In einigen Unternehmen müssen zudem die Mitarbeiter, welche ständig mit Records zu tun haben, die SOP gelesen haben.

5.3.2 Fazit zum Thema „Records Management-Programm und Verantwortlichkeiten“

Die RM-Stellen befinden sich in unterschiedlichen Geschäftseinheiten. In je zwei Unternehmen ist die RM-Stelle der Forschungs- und Entwicklungsabteilung und dem Qualitätsmanagement unterstellt.

Für eine auf Forschung, Entwicklung und Qualität ausgerichtete Branche scheint es mir bemerkenswert, dass die RM-Stelle nicht bei der Mehrheit der befragten Unternehmen bei der Abteilung „Forschung und Entwicklung“ untergebracht ist.

Eigene RM-Koordinatoren pro Geschäftseinheit zu haben, scheint für viele Befragte eine denkbare Lösung zu sein, weil sie so u. a. abteilungsspezifische Lösungen entwickeln und umsetzen könnten.

Die Wichtigkeit des RM scheint recht gut bekannt zu sein, auch wenn das manchmal nur beim Management und in der RM-Stelle so ist.

Weiter verfügen alle teilnehmenden Unternehmen über eine ziemlich aktuelle RM-Policy/SOP, in der die Aufgaben und Verantwortlichkeiten definiert werden.

Was die Bekanntmachung der Vorschriften und des Themas „Verwaltung von Geschäftsunterlagen“ anbelangt, scheinen alle Unternehmen gut organisiert zu sein. Mitarbeiter werden oft mehrmals im Jahr über die Wichtigkeit der ordnungsgemässen Aufbewahrung von Records informiert bzw. wissen, welche Konsequenzen die nicht ordentliche Einhaltung der Regeln nach sich ziehen kann.

5.4 Gesetzliches/Compliance

In einer RM-Stelle stellt sich oft die Frage, welche Dokumente/Informationen überhaupt aufbewahrt werden müssen, damit die Compliance-Anforderungen und die Grundsätze der Corporate Governance erfüllt werden. Mit Hilfe einer Aufbewahrungspolicy/SOP sind Mitarbeiter jederzeit in der Lage, aufbewahrungspflichtige Dokumente zu erkennen und deren Aufbewahrungsfrist festzulegen.⁶⁶ Frage 8 untersucht, über welche Hilfsmittel die jeweiligen RM-Stellen verfügen.

Frage 9 will herausfinden, welche Auswirkungen der Sarbanes-Oxley-Act of 2002, die Geschäftsbücherverordnung und die Revision der OR-Artikel 957–964 auf die Organisation der RM-Stellen hatten.

⁶⁶ Sheperd und Yeo: Managing Records, S. 108.

Die Buchführungs- und Aufbewahrungsvorschriften des OR (Artikel 957–964) und die GeBüV werden als die wichtigste gesetzliche Grundlage zum Thema „Buchführung und Aufbewahrung“ betrachtet. Sie bilden einen allgemeinen Teil des Aufbewahrungsrechts.⁶⁷

Die OR-Artikel 957–964 wurden revidiert und 2002 in Kraft gesetzt. Wichtige Änderungen:

- Bücher, Geschäftskorrespondenz und Buchungsbelege können elektronisch geführt werden.
- Das Ende des Geschäftsjahres gilt als Beginn der zehnjährigen Aufbewahrungsfrist.⁶⁸

5.4.1 Erhebungsfragen zum Thema

Frage 8: Welche Hilfsmittel haben die Mitarbeiter, um zu identifizieren, welche Dokumente bzw. Informationen aufzubewahren sind, damit die gesetzlichen und betrieblichen Anforderungen erfüllt werden?

Alle befragten Unternehmen verfügen über eine Weisung bzw. SOP, in der die Mitarbeiter jederzeit nachschauen können, ob ein Dokument bzw. eine Information aufzubewahren ist (ähnlich wie in Abbildung 10 dargestellt). In einigen Unternehmen steht zudem eine Kontaktperson bzw. ein Experte zur Verfügung, an den sich die Mitarbeiter im Zweifelsfall wenden können.

Frage 9: Welche Auswirkungen haben die aktuellen Debatten über den Sarbanes-Oxley-Act und die Einführung der Geschäftsbücherverordnung auf das Records Management-Programm in Ihrer Organisation gehabt?

In sechs der acht interviewten Unternehmen hat es bis jetzt keine nennenswerten Änderungen bzw. Auswirkungen auf das Records Management oder auf die internen Abläufe gegeben. Nur in einem Unternehmen wurde mehr Personal eingestellt, eine neue Software angeschafft und ein Projektteam gebildet, welches sich mit diesen neuen Regulierungen befasst.

⁶⁷ Beglinger, Lehmann, Neuenschwander u. a.: Records Management, S. 32.

⁶⁸ Ebd., S. 35ff.

In einem anderen Unternehmen habe die Zahl der Vital Records wegen dieser neuen Gesetze sogar zugenommen.

5.4.2 Fazit zum Thema „Gesetzliches/Compliance“

In allen befragten Unternehmen sind die Mitarbeiter jederzeit in der Lage, aufbewahrungspflichtige Records zu identifizieren.

Was die Einführung von neuen Gesetzen anbelangt, scheinen sich diese RM-Stellen noch kaum darum gekümmert zu haben, obwohl viele dieser Unternehmen global agieren und auch internationale Vorgaben (z. B. SOX und FDA) beachten müssen.

5.5 Zugriffssicherheit

Frage 10 untersucht, welche Methoden man in den Unternehmen für den Schutz der Records anwendet, damit die Anforderungen der ISO-Norm 15489-1:2001, Punkt 7.2, nach Authentizität, Zuverlässigkeit und Integrität der Records erfüllt werden.⁶⁹

Die Erfüllung dieser Punkte ist nur garantiert, wenn Sicherheitsmassnahmen getroffen werden, welche die Records vor unbefugten Zugriffen, Diebstahl und absichtlicher Vernichtung schützen. Records könnten sonst von Konkurrenten gestohlen oder von Mitarbeitern, welche sich diese Records nicht ansehen dürften, missbraucht werden.

Eine Organisation kann die Sicherheit der gedruckten und elektronischen Records garantieren und somit die Integrität der Geschäftsunterlagen sicherstellen, indem ein oder mehrere Sicherheitssysteme installiert werden. Diese Sicherheitssysteme können in elektronischen Karten, biometrischen Systemen oder der Vergabe von Passwörtern bestehen.⁷⁰

Frage 11 untersucht, ob und wie die teilnehmenden Unternehmen die Änderungen oder Löschungen der Records dokumentieren und somit nachvollziehbar machen.

Unregelmässigkeiten in der Vernichtung von Records könnten zu Problemen führen, wenn eine Organisation in rechtliche Ermittlungen oder Behördennachforschungen involviert ist.

⁶⁹ ISO 15489-1:2001: Information and documentation – Records Management, S. 7.

⁷⁰ Stewart und Melesco: Professional Records and Information Management, S. 201ff.

Ein Unternehmen könnte beispielsweise beschuldigt werden, die Records absichtlich gelöscht zu haben, um belastende Beweise zu beseitigen.

Indem eine Organisation über ein System verfügt, welches die Vernichtung und Veränderung der Records nachvollziehbar macht und definiert, in welchem Fall Records gelöscht werden können, kann man jederzeit beweisen, dass diese Veränderungen rechtskonform waren und Löschungen nach der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist geschahen.⁷¹

5.5.1 Erhebungsfragen zum Thema

Frage 10: Wie werden Records vor unbefugten Zugriffen geschützt?

Damit die elektronischen Records vor unerlaubten Zugriffen geschützt werden, wurden bei sieben Unternehmen Zugriffsrechte in Form von Passwörtern festgelegt. In einem Fall haben alle zwölf Mitarbeiter Zugriff auf die Records. Bezüglich Records in Papierform verfügen die meisten Unternehmen über abgeschlossene Räume, zu denen nur die RM-Verantwortlichen Zugang haben.

In einem Fall wird der Zugang allen Mitarbeitern gewährt, diese werden aber aufgefordert, ein Ausleihprotokoll (siehe Abbildung 8) auszufüllen.

CHARGE-OUT LOG							
Name on Record	Date on Record	Name of Person Borrowing Record	Ext. or E-mail	Date Borrowed	Date Due	Date Returned	Date Overdue Notice Sent
<i>Albermarl Photo Equipment</i>	<i>1/15</i>	<i>A. Castro</i>	<i>acast@yz.net</i>	<i>2/1</i>	<i>2/8</i>	<i>2/4</i>	
<i>Zyphone, Inc.</i>	<i>12/28</i>	<i>R. Franklin</i>	<i>rfrank@yz.net</i>	<i>2/2</i>	<i>2/9</i>	<i>2/9</i>	
<i>Biagio's Restaurant</i>	<i>1/30</i>	<i>J. Thompson</i>	<i>4378</i>	<i>2/3</i>	<i>2/10</i>		<i>2/10</i>
<i>Chaymore Gardens</i>	<i>1/27</i>	<i>M. Tran</i>	<i>5260</i>	<i>2/4</i>	<i>2/11</i>	<i>2/5</i>	
FORM 211 (Rev. 00)							

Abbildung 8: Beispiel eines Ausleihprotokolls

⁷¹ Sheperd und Yeo: Managing Records, S. 147.

Frage 11: Wie wird die Veränderung und Vernichtung der Records dokumentiert und nachvollziehbar gemacht?

Die meisten Unternehmen vernichten ihre Records überhaupt nicht. Wenn ein Record aber doch vernichtet wird, wird der Grund dieser Aktion in ein Vernichtungsprotokoll eingetragen, um sie nachvollziehbar zu machen.

Was die Vernichtung von Records in Papierform angeht, erfolgt diese Aktion bei einigen Unternehmen nicht lückenlos.



Abbildung 9: Vernichtung von Records

Was Änderungen angeht, sagen die meisten Befragten, dass der Inhalt der Records prinzipiell nie verändert werde. Aber wenn ein Inhalt korrigiert werden muss, wird in einem Unternehmen ein neuer Record erstellt, welcher im System mit dem ursprünglichen Record verknüpft wird. Man hat somit jederzeit die Möglichkeit, den ursprünglichen Record anzusehen.

5.5.2 Fazit zum Thema „Zugriffssicherheit“

Alle Unternehmen dieser Studie sind in der Lage, die Zugriffssicherheit und somit die Integrität, Authentizität und Zuverlässigkeit der Records zu garantieren.

Was die Vernichtung von Records angeht, können aber nicht alle Unternehmen diese Aktion nachvollziehbar machen.

In den meisten Fällen werden Records nie oder selten gelöscht. Man muss sich aber fragen, ob diese Lösung längerfristig garantiert werden kann.

Weiter sind fast alle RM-Stellen in der Lage, die Gründe für die Vernichtung und Veränderung der elektronischen Records zu einem späteren Zeitpunkt zu eruieren. Bei den gedruckten

Records ist die Nachvollziehbarkeit dieser Aktionen jedoch nicht lückenlos, weil u. a. nicht konsequent kontrolliert wird, ob die Mitarbeiter das Vernichtungsprotokoll auch tatsächlich führen.

5.6 Vital Records

Frage 12 versucht herauszufinden, wie die Vital Records identifiziert werden.

Vital Records sind Records, welche für die Kontinuität der Geschäftsaktivität unentbehrlich sind und deswegen unbedingt erhalten werden müssen. Diese Records sind normalerweise nicht ersetzbar.⁷²

Vital Records enthalten Informationen, welche für kritische Geschäftsoperationen gebraucht werden. So werden beispielsweise im Fall eines Pharmaunternehmens Vital Records dann benötigt, wenn chemische Zusammensetzungen entwickelt und getestet werden müssen. Zudem sind solche Records nötig, um den rechtlichen und finanziellen Status einer Organisation wieder herzustellen, weil sie Informationen über Rechte und Pflichten von Mitarbeitern, Kunden und Aktionären enthalten.

Falls Vital Records verloren gehen, beschädigt oder vernichtet werden, können solche kritischen Geschäftsoperationen behindert werden, was für ein Unternehmen ernsthafte Konsequenzen haben kann.⁷³

Beispiele von Vital Records sind rechtliche Papiere, wie z. B. Titel, welche alle Grundstücke und Immobilien, die ein Unternehmen besitzt, enthalten, aber auch Berichte für die Shareholders und Protokolle von wichtigen Meetings. Im Fall von Unternehmen der chemisch-pharmazeutischen Branche gelten u. a. Patente als Vital Records.⁷⁴

Die Entwicklung und Implementierung von Weisungen, Programmen und Prozeduren, welche die Vital Records schützen sollen, sind eine der vielen Aufgaben eines Records Managers.

⁷² Read-Smith, Ginn, Kallaus: Records Management, S. 5.

⁷³ Saffady: Managing electronic Records, S. 121.

⁷⁴ Read-Smith, Ginn, Kallaus: Records Management, S. 5.

Records Manager müssen auch dafür sorgen, dass die Identifikation der Vital Records im RM-Programm berücksichtigt wird.⁷⁵

Mit Hilfe einer Tabelle, welche in der Records-Retention-Schedule aufgeführt wird (siehe Abbildung 10), können diese Records jederzeit identifiziert werden:

Eine Records-Retention-Schedule enthält den Serientitel und eine kurze Beschreibung der Serie (Description) sowie Angaben zum Aufbewahrungsort (Location) und zur Aufbewahrungsfrist (Current Retention). Zudem kann man unter „Value“ sehen (rot eingekreist), wenn ein Record als vital eingestuft wurde.

RECORDS INVENTORY WORKSHEET													
Department: Contracts			Division: Sales			Date: January 1, 2001							
Records Series/Description	Record Date	Location	Qty	Usage*				Value**				Current Retention	
				D	W	M	S	1	2	3	4		
CONTRACTS CALDWELL AND LOWE, LLC	1/99-12/99	104	2 <i>files</i>			M				2			3 years
CONTRACTS CAUDLE PRINTERS	1/99-12/99	104	1 <i>file</i>			M					4		1 year
CONTRACTS CHANDLER LIGHTING COMPANY	1/99-12/99	104	2 <i>files</i>			M					3		3 years
CONTRACTS COX, DENHAM, AND FORTNER	1/99-12/99	104	3 <i>files</i>			M				2			3 years
CONTRACTS CROWDER, CYNTHIA S.	1/99-12/99	104	2 <i>files</i>			M				2			3 years
CONTRACTS C (GENERAL FOLDER)	1/99-12/99	104	2 <i>files</i>			M				2			3 years

Form 203 (Rev. 00)

* D - Daily
W - Weekly
M - Monthly

S - Semi-annual
A - Annually

** 1 - Vital
2 - Important

3 - Useful
4 - Nonessential

Abbildung 10: Records-Retention-Schedule

⁷⁵ Saffady: Managing electronic Records, S. 122.

5.6.1 Erhebungsfragen zum Thema

Frage 12: Wie werden die „Vital Records“ identifiziert?

Bei vier der befragten Unternehmen ist noch keine Methode zur Identifikation der Vital Records festgelegt worden.

Die vier anderen Unternehmen verfügen über eine Records Retention Schedule, in der beschrieben wird, in welchem Fall ein Record als vital gilt. Die Mitarbeiter können somit jederzeit nachschauen, bei welchem Thema (z. B. Produktion) ein Record als vital eingestuft wurde (siehe Abbildung 10).

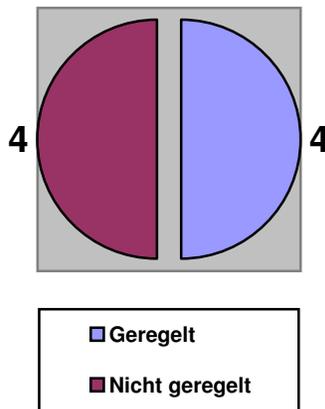


Abbildung 11: Identifikation der Vital Records

In einer RM-Stelle werden als Sicherheitsmassnahme diese Records dupliziert. Bei dieser Aktion gehen aber viele Records verloren, weil sie nachher oft nicht mehr richtig abgelegt werden.

5.6.2 Fazit zum Thema „Vital Records“

Meiner Meinung nach ist es zu wenig, dass nur die Hälfte der involvierten Unternehmen in der Lage ist, die Vital Records jederzeit zu identifizieren. In vier RM-Stellen verfügt man beispielsweise noch über keine geeigneten Methoden zur Identifikation dieser Records.

5.7 Aufbewahrung und Erhaltung

Die Fragen 13 bis 17 untersuchen die Speicher- und Aufbewahrungsmethoden der Records in den jeweiligen Unternehmen. Frage 14 versucht dabei zu klären, welche Bedeutung die befragten Unternehmen der Aufbewahrung von E-Mails beimessen.

Die dreizehnte Frage will eruieren, ob und wie spezielle Records wie Webseiten oder Sitzungsprotokolle aufbewahrt werden.

Records Manager und Archivare stehen heute vor der Frage, welche Webseiten sie aufbewahren sollen. Es gibt bereits Millionen von Webseiten auf dem Internet, und Tausende von neuen Seiten kommen täglich hinzu. Natürlich haben nicht alle Webseiten einen langfristigen Wert, aber es wäre nützlich, wenn eine RM-Stelle Richtlinien für die Aufbewahrung solcher Records festlegen würde.

Die *U. S. National Archives* haben Empfehlungen herausgegeben, die besagen, dass Webseiten aufbewahrt werden sollen, wenn sie über einen Evidenz- und einen Informationswert verfügen.

Mit **Evidenzwert** meint man alle Webseiten, welche die Gründung und die Geschäftsaktivitäten einer Organisation dokumentieren, so z. B.:

- Die ursprünglichste Webseite einer Organisation oder Institution könnte einen Evidenzwert haben.
- Eine Webseite, welche die Interessen und die Rechte einer Organisation bewahrt, beispielsweise Webseiten mit Warnungen oder Disclaimern.
- Eine Webseite wird aufbewahrt, weil so dokumentiert wird, wie ein Unternehmen ins E-Commerce eingestiegen ist. Diese Seite könnte in Zukunft von Nutzen sein, wenn man sehen will, ob sich der Verkauf von Produkten über das Internet für das Unternehmen gelohnt hat.⁷⁶

Mit **Informationswert** meint man jene Webseiten, welche wichtige Angaben über Personen, Sachen oder Ereignisse im Zusammenhang mit der Firma enthalten, so z. B.:

⁷⁶ Hunter: Preserving digital information, S. 85f.

- Informationen, welche in Zukunft interessant sein können, wie beispielsweise Angaben zum Verschmutzungsgrad im Fall eines Pharmaunternehmens.
- Die Webseite eines Politikers oder eines CEO könnte möglicherweise einen Informationswert haben.
- Eine Webseite, welche die ganze Produktpalette eines Unternehmens vorstellt, könnte über einen Informationswert verfügen.⁷⁷

Der Sarbanes-Oxley-Act of 2002 hat auf die Aufbewahrung von Webseiten auch Auswirkungen gehabt. Eine dieser Auswirkungen besteht darin, dass Webseiten, aber auch Beschwerden und interne Berichte neu als Records betrachtet werden, welche auch aufbewahrt werden müssen. Die Sektion 403 dieses Acts fordert Unternehmen mit eigenem Webauftritt auf, wichtige Änderungen betreffend Aktienbesitz in Echtzeit auf ihrer Webseite zu publizieren. Diese Unternehmen sind auch verpflichtet, die entsprechenden Beweise bzw. Dokumentationen für diese Publikation sowie ihr Publikationsdatum und den Standort innerhalb der Webseite als Records aufzubewahren.

Es ist klar, dass dieses Gesetz nur für am NYSE kotierte Unternehmen gilt, aber wie schon in der Einleitung erwähnt, ist es gut denkbar, dass solche Vorgaben auch in Europa Fuss fassen werden.⁷⁸

Es ist deshalb nötig, dass sich auch Unternehmen in der Schweiz Gedanken zur Aufbewahrung von Webseiten machen.

Wenn dann ein Unternehmen getroffene Entscheidungen jederzeit nachvollziehbar machen will, sollte auch die Aufbewahrung von Sitzungsprotokollen durch Weisungen geregelt werden.

Aus Sicht der gesetzlichen Vorgaben gibt es für die E-Mail-Archivierung keine Zusatzanforderungen, sondern es gilt allgemein das, was für Belegarchivierung bzw. Archivierung der Geschäftskorrespondenz vorgeschrieben ist. Wer seine Geschäftsdokumente sauber klassiert, klassifiziert und über dokumentierte Prozesse verfügt, dem erwachsen bezüglich Erfüllung der Anforderungen der E-Mail-Archivierung keine Schwierigkeiten. Wer E-

⁷⁷ Hunter: Preserving digital information, S. 85f.

⁷⁸ Kahn und Blair: The Sarbanes-Oxley-Act, S. 5f.

Mails als Kommunikationsmittel für geschäftsrelevante Vorgänge zulässt, wird sich mit einiger Wahrscheinlichkeit Probleme einhandeln.⁷⁹

Für das Unternehmen bedeutet dies:

- Die E-Mail-Nutzung im Rahmen von Geschäftsprozessen ist genau zu beschreiben und zu dokumentieren.
- Elektronische Geschäftstransaktionen verlangen nach einem klaren Regelwerk.
- Die Aufbewahrung der gesamten elektronischen Kommunikation, einschliesslich privater E-Mails, setzt klare Regeln über die Nutzung von E-Mails im Unternehmen voraus.
- E-Mails sind durch die Benutzer zu klassieren und zu klassifizieren.⁸⁰

E-Mail-Nachrichten, die Informationen über Programme, Weisungen, Entscheidungen, wichtige Transaktionen usw. enthalten, sollten als Record klassifiziert und abgespeichert werden. Da E-Mails heutzutage in gerichtlichen Verfahren als Datenquelle ausgewertet werden, ist es nötig, dass ein Unternehmen über eine E-Mail-Policy verfügt.⁸¹

Zudem müssen gemäss Sarbanes-Oxley-Act alle E-Mails (auch private) in einem Unternehmen für mindestens sieben Jahre aufbewahrt werden.⁸²

Bei der Umsetzung der Vorgaben eines RM-Programms ist die Wahl des Aufbewahrungsmediums sekundär. Entscheidend sind die ordnungsgemässe Führung und Aufbewahrung der Records.⁸³

In den letzten Jahren sind jedoch verschiedene neue Typen von Speichermedien auf den Markt gekommen, welche sich noch wenig durchgesetzt haben, so dass in der Praxis nach wie vor fast alle Typen zum Einsatz gelangen.⁸⁴

Mögliche Speichermedien für die elektronischen Records sind Floppy Disks, Hard Disks, CD-ROMs, CD-Rs und Tonbänder.⁸⁵

⁷⁹ Beglinger, Lehmann, Neuenschwander u. a.: Records Management, S. 120f.

⁸⁰ Beglinger, Lehmann, Neuenschwander u. a.: Records Management, S. 120f.

⁸¹ Read-Smith, Ginn, Kallaus: Records Management, S. 266.

⁸² Willis: Corporate governance and management of information and records, S. 94.

⁸³ Beglinger, Lehmann, Neuenschwander u. a.: Records Management, S. 95.

⁸⁴ Ebd., S. 123.

Auch die Wahl eines stabilen Dateiformats für die Erhaltung der elektronischen Records ist eine wichtige Entscheidung. Für jeden Typ digitaler Information (Text, Bild, Sound und Video) gibt es viele Formate, welche in nächster Zukunft noch benutzt werden; so können beispielsweise Word-Dokumente im ASCII-Format abgespeichert werden. ASCII ist ein Standard für Textfiles, welcher mit fast jeder Software kompatibel ist.

Viele Organisationen beginnen ihre Dateien in Formate abzuspeichern, welche vom World Wide Web unterstützt werden, in der Hoffnung, dass diese Formate für eine lange Zeit bestehen bleiben werden. Die drei Hauptformate sind HTML, XML und PDF.⁸⁶

Weiter wurde in der Studie von *ARMA International*⁸⁷ gefragt, ob Softwarelösungen für die Verwaltung der Records angewendet werden. Frage 17 wurde gestellt, um zu vergleichen, ob in der Schweiz, genauso wie in den USA, Systeme für die Verwaltung der elektronischen Geschäftsunterlagen Verwendung finden.

⁸⁵ Stewart und Melesco: Professional Records and Information Management, S. 105.

⁸⁶ Hunter: Preserving digital information, S. 60f.

⁸⁷ Saffady: Records and Information Management, S. 35.

5.7.1 Erhebungsfragen zum Thema

Frage 13: Wie ist die Aufbewahrung von Webseiten und Sitzungsprotokollen geregelt?

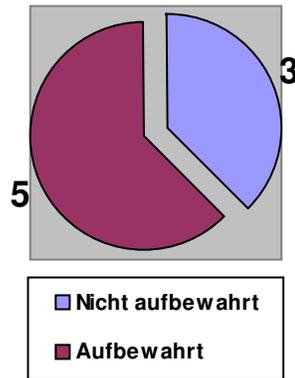


Abbildung 12 Aufbewahrung von Sitzungsprotokollen

In allen befragten Unternehmen wurden bis anhin noch keine Weisungen für die Aufbewahrung/Dokumentation von Webseiten festgelegt bzw. die befragten Personen sind sich nicht sicher, wie die Aufbewahrung geregelt ist.

Sitzungen werden nur in fünf Unternehmen protokolliert (z. B. wichtige Meetings) und als Records aufbewahrt. Bei den anderen drei Firmen wurden noch keine Regelungen beschlossen (siehe Diagramm links).

Frage 14: Wie ist die Aufbewahrung von E-Mails geregelt?

Nur bei drei RM-Stellen ist die Aufbewahrung von E-Mails noch nicht geregelt worden bzw. diese Stellen verfügen noch über kein E-Mail-Management. Hier werden die elektronischen Nachrichten einfach gelöscht.

In einem Unternehmen werden alle elektronischen Nachrichten für mindestens fünf Jahre aufbewahrt, in einem anderen für zwei Jahre, wo sie ausgedruckt und in ein Dossier abgelegt werden.

In den anderen drei Fällen werden die E-Mails vom Mitarbeiter selber klassiert und klassifiziert bzw. jeder Mitarbeiter entscheidet, ob ein E-Mail aufbewahrt werden soll oder nicht. In einem dieser drei Fälle werden E-Mails von und an Behörden aus dem Outlook exportiert und als PDF konvertiert.

Private E-Mails müssen noch in keinem Unternehmen aufbewahrt werden.

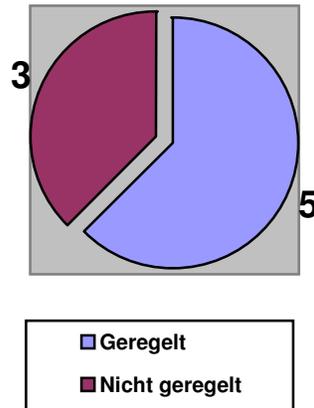


Abbildung 13: Aufbewahrung von E-Mails

Frage 15: Wo werden die Records aufbewahrt?

Alle befragten Unternehmen bewahren die Records auf einem Server auf, solange sie ständig gebraucht werden.

Als Archivierungsmedium werden magnetische Medien bevorzugt, in einem Fall sogar optische.

Frage 16: In welchem Format werden die Records/Dokumente abgespeichert?

Alle befragten Unternehmen benutzen das PDF-Format für die Aufbewahrung digitaler Dokumente. Teilweise werden aber die Dokumente in ihrer ursprünglichen Applikation (Word, Excel, PowerPoint usw.) belassen.

In einem Fall werden klinische Studien und E-Mails als PDF konvertiert.

Mit dieser Frage wollte ich auch herausfinden, ob die gescannten Records in Papierform vernichtet oder weiterhin aufbewahrt werden.

Nur in einem Unternehmen werden die gedruckten Records, nachdem sie gescannt wurden, weiterhin behalten, in einer RM-Stelle wird hingegen fast nichts mehr auf Papier aufbewahrt.

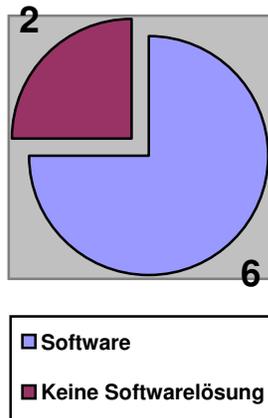


Abbildung 14: System für die Aufbewahrung der elektronischen Records

Frage 17: Welches System verwenden Sie, um die elektronischen Records zu verwalten?

Drei Unternehmen benutzen die Lösung der Firma *Documentum GmbH*, zwei eine SAP-Lösung und ein Unternehmen die Software „Excalibur“.

In den restlichen zwei Unternehmen wird noch keine Softwarelösung verwendet.

In einem Fall fand ich es bemerkenswert, dass das Unternehmen noch keinen Wert auf elektronische Records legt und deshalb eine einfache Datenbank für deren Verwaltung benutzt.

5.7.2 Fazit zum Thema „Aufbewahrung und Erhaltung“

Sitzungsinhalte werden nur teilweise als Records aufbewahrt, und zum Thema „Webseiten“ wurden in keinem der befragten Unternehmen Richtlinien für deren Aufbewahrung festgelegt.

Manche RM-Koordinatoren glauben jedoch, dass der Inhalt der Webseiten doch aufbewahrt wird, wissen aber nicht, wie das genau geregelt ist.

Im Fall der elektronischen Nachrichten gibt es noch keine einheitliche Lösung. In drei Unternehmen werden sie überhaupt nicht aufbewahrt, bei den anderen fünf gibt es unterschiedliche Vorgehensweisen. Bemerkenswert ist die Tatsache, dass oft Mitarbeiter selber entscheiden, ob ein E-Mail aufbewahrt wird oder nicht.

E-Mails sollen prinzipiell nicht ausgedruckt werden, weil die Beweisqualität durch den Medienbruch grundsätzlich abnimmt, indem Transferdaten und eventuelle elektronische Signaturen beim Ausdruck verloren gehen.⁸⁸

Als Aufbewahrungsmedium werden magnetische Bänder bevorzugt und als Speicherformat das PDF. Was Softwarelösungen anbelangt, verwendet sechs von den acht befragten Unternehmen eine Softwarelösung für die Verwaltung der elektronischen Records

5.8 Verbleibender Handlungsbedarf/Prioritäten und Trends

Bereits in der Einleitung wurde erwähnt, dass diese Studie den verbleibenden Handlungsbedarf, die Herausforderungen, mit denen die RM-Abteilung dieser Unternehmen in den nächsten fünf Jahren konfrontiert wird, sowie die mittelfristigen Trends im Records Management-Bereich ermitteln will, um zu eruieren, in welche Richtung sich das Records Management entwickelt.

Frage 18 versucht deshalb herauszufinden, mit welchen Herausforderungen die jeweiligen RM-Stellen in den nächsten fünf Jahren konfrontiert werden bzw. welche Ziele erreicht werden sollen.

Frage 19 versucht Trends im Bereich „Records Management“ zu ermitteln, und Frage 20 erforscht, was gemäss den Interviewten ein RM-System im technischen Bereich alles können sollte. Mit der Frage, welche Wünsche diese Personen im rechtlichen Bereich haben, wollte ich ermitteln, ob Compliance-Anforderungen als erfüllbar angesehen werden oder nicht.

5.8.1 Erhebungsfragen zum Thema

Frage 18: Mit welchen Herausforderungen wird Ihre RM-Stelle konfrontiert bzw. welche Ziele wollen Sie im Bereich RM in den nächsten fünf Jahren erreichen?

Die meisten Befragten möchten das Bewusstsein für die Wichtigkeit des Records Managements im Unternehmen erhöhen, in einem Fall sogar in der IT-Abteilung, damit die Zusammenarbeit

⁸⁸ Beglinger, Lehmann, Neuenschwander u.a.: Records Management, S. 155.

mit den IT-Spezialisten besser wird und diese einsehen, welche Wichtigkeit ein effizientes RM-System für das Unternehmen hat.

An zweiter Stelle kommen sowohl die Verbesserung der Kommunikation und des Trainings im Bereich „Records Management“ als auch die Einführung von neuen Systemen, welche die ordnungsgemässe Verwaltung der Records gewährleisten sollen. In einem Unternehmen wird als wichtige Priorität die Optimierung der Informationsflüsse zwischen den verschiedenen Abteilungen und den Mitarbeitern gesehen.

In einem Interview gab es eine bemerkenswerte Aussage: Hier möchte die RM-Stelle das Thema „Records Management“ überall im Unternehmen präsenter machen, weil viele Mitarbeiter die Wichtigkeit der Thematik nach der jährlichen Schulung vergessen. Die Mitarbeiter sollen regelmässig Meldungen aus dem Outlook oder aus anderen Programmen erhalten, damit sie ständig an die Wichtigkeit des Themas erinnert werden.

In zwei Fällen will man Systeme einführen, welche die Löschung der Records nach einer bestimmten Aufbewahrungsfrist garantieren, damit es keine Speicherplatzprobleme gibt und keine Redundanzen entstehen.

Frage 19: Welche Trends erwarten Sie im Bereich „Records Management“?

Im RM-Bereich werden von den befragten Unternehmen folgende Trends erwartet:

- Viele Unternehmen werden sich fragen müssen, welche Stellung das RM innerhalb der eigenen Organisation haben soll. Es kann sein, dass wegen der steigenden Wichtigkeit dieser Disziplin mehr Berater bzw. Spezialisten eingestellt werden.

Das Records Management wird in den meisten grossen Unternehmen über eine eigene Geschäftseinheit verfügen, und es wird pro 1000 Mitarbeiter mindestens eine 100-Prozent-RM-Stelle geben.

- Die Ablösung des Papiers durch elektronische Dokumente wird ständig zunehmen. Der Papierverbrauch in diesem Bereich nimmt aber nicht ab, was zu steigenden Kosten führen wird.
- Unternehmen werden aber nicht alle Records aufbewahren können und deshalb Systeme einsetzen, welche die Records nach einer bestimmten Frist vernichten bzw. löschen.

Auch die Entscheidung über die Archivierung sowohl in Papier- als auch im elektronischen Format wird für viele Unternehmen ein wichtiges Thema sein. Eine permanente

Aufbewahrung aller Records käme ein Unternehmen zu teuer, deshalb wird man sich für eine Lösung entscheiden müssen.

- Aus dem oben genannten Grund wird das Angebot an RM-Softwarelösungen massiv zunehmen. Aber solche elektronische RM-Systeme werden nicht nur für die Life-Sciences-Branche oder für Rechtsabteilungen Lösungen anbieten, sondern für alle Bereiche.
- Auch die Audits (Revisionen/Inspektionen) des RM-Systems werden öfter erfolgen wie auch die Self-Assessments in diesem Bereich.
- Es wird neue Softwarelösungen geben, welche das Problem der Langzeitarchivierung lösen und den ganzen Prozess der Verwaltung und Archivierung der Records vereinfachen werden. Weiter werden diese neuen Softwares die Kontrolle und die Steuerung aller Zugriffe ermöglichen und somit alle internen Prozesse nachvollziehbarer machen.
- Records Management wird sogar in Office-Applikationen (Word, Excel, Outlook usw.) präsent sein. Es wird z. B. in Word oder Outlook Funktionen geben, welche bei der Festlegung von Records von Hilfe sein können. Auch die Speicherung eines Dokuments als Record wird möglich sein, z. B. so: Datei → Speichern als Record unter ...

Frage 20: Was würden Sie sich im technischen und rechtlichen Bereich wünschen?

Im **technischen** Bereich wurden folgende Wünsche geäußert:

- Stärkere Integration von Records Management in den Office-Applikationen.
- Offene Standards, welche die kommerziellen Hersteller bedingungslos zur Verfügung stellen sollen.
- Electronic Records Management-Programme, welche den Zugang zu den Records z. B. auch in 100 Jahren ermöglichen.
- Benutzerfreundlichere Tools für die Verwaltung von Records, welche über optimale Suchkriterien und Thesauri verfügen.
- Computer-Based-Trainings-Programme, damit Mitarbeiter ohne grosse Mühe besser zum Thema geschult werden können.

Im **rechtlichen** Bereich wurden folgende Wünsche geäußert:

- Transparentere Gesetzgebung sowie transparentere Aufbewahrungsfristen, weil die aktuellen Gesetzestexte zu kompliziert und schlecht verständlich sind. Zudem ist es oft schwierig, herauszufinden, welche Aufbewahrungsfristen in einem Land gelten.

- Weniger Vorschriften im rechtlichen Bereich, weniger Einfluss von US-Gesetzen und weniger Regulierungen vom Urheberrecht und von Regulierungsbehörden.
- Mehr gesetzliche Anforderungen (z. B. wie SOX), damit Unternehmen gezwungen werden, ein effektives RM-Programm aufzubauen, und damit diese mehr Wert auf ein effektives Records Management legen.
- Vereinheitlichung der Aufbewahrungsgesetze und des Chemikalienrechts auf globaler Ebene.

Einige Befragte äusserten auch Wünsche im **Bildungsbereich**:

- Es wäre schön, wenn an Hochschulen das Thema „Records Management“ in Form eines kurzen Moduls unterrichtet werden könnte, damit alle Absolventen Grundkenntnisse zu diesem Thema haben.
- Die Ausbildungen im IT-Bereich sollen nur als Nachdiplomstudien angeboten werden, damit die IT-Verantwortlichen auch für andere Thematiken ein besseres Verständnis entwickeln.

6 Benchmarking

Wie in Kapitel 2.2 erwähnt, wurden bereits mehrere Studien zum Stand von Records Management durchgeführt. Im vorliegenden Kapitel wird dieser Stand mit dem öffentlichen Sektor in der Schweiz, mit 42 grossen Industrieunternehmen in den USA sowie mit dem öffentlichen Sektor im Bundesstaat New South Wales (Australien) verglichen.

Australien war das erste Land, welches einen Standard zum Records Management herausgegeben hat (AS 4390-1996), deshalb finde ich es interessant, das RM-Programm auch diesem Land gegenüberzustellen.

6.1 Öffentlicher Sektor in der Schweiz

Die Studie zum Records Management im öffentlichen Sektor in der Schweiz wurde 2004 vom Consulting-Unternehmen *PriceWaterhouseCoopers* durchgeführt. Dabei wurden ausgewählte Ämter und Stabsstellen in allen Kantonen und grösseren Städten untersucht.⁸⁹

6.1.1 Gemeinsamkeiten

Gemeinsamkeiten findet man wenig zwischen dem öffentlichen Sektor und der chemisch-pharmazeutischen Branche, nämlich nur, dass RM eine verkürzte Bearbeitungszeit und eine schnellere Suche von Dokumenten und Records sicherstellen soll.

6.1.2 Unterschiede

Im öffentlichen Sektor in der Schweiz legt man viel Wert auf Kundenorientierung. Diese Erwartung fehlt in der chemisch-pharmazeutischen Branche, weil vermutlich die Records nur intern gebraucht werden und nicht – wie im öffentlichen Sektor – auch Externen zugänglich sind. Die Eliminierung von Mehrfachablagen scheint in der chemisch-pharmazeutischen Branche kein wichtiges Thema zu sein.

Was den Stand von RM betrifft, machten die befragten Unternehmen der chemisch-pharmazeutischen Branche keine alarmierenden Aussagen. Im öffentlichen Sektor scheint hingegen akuter Handlungsbedarf zu bestehen.

⁸⁹ Reitze, Braun, Bischof: Elektronische Verwaltung von Akten und Geschäftsprozessen, S. 8.

Weiter bezeichnen die befragten Ämter des öffentlichen Sektors den Schutz der Unterlagen vor unbefugtem Zugriff als mangelhaft und die meisten Ämter beklagen sich über den akuten Platzbedarf in ihren Archiven und Ablagen. Die Zugriffssicherheit und somit der Schutz der Records scheint hingegen in der chemisch-pharmazeutischen Branche gewährleistet zu sein. Die meisten Unternehmen dieser Branche vernichten laut eigenen Angaben prinzipiell keine Records. Deshalb ist davon auszugehen, dass zurzeit keine Speicherplatzprobleme herrschen.

6.2 Studie von *ARMA International* in den USA

In den USA wurde eine Benchmarking-Studie in grossen Unternehmen aller Branchen durchgeführt. Die Untersuchung wurde vom Verein der Records Manager, *ARMA International*, gemacht. 42 RM-Verantwortliche nahmen an dieser Umfrage teil.⁹⁰

6.2.1 Gemeinsamkeiten

In beiden Studien scheinen die RM-Verantwortlichen jedoch mit dem Standort zufrieden zu sein. Es ist bemerkenswert, dass in den USA Verwaltungssoftware für Records etwa genauso verbreitet ist wie in der Schweiz. Man muss aber betonen, dass diese Studie im Jahr 2002 durchgeführt wurde und sich deshalb bis heute wahrscheinlich einiges geändert hat.

Die Einführung von Weisungen, welche eine ordnungsgemässe Verwaltung der Records sicherstellen sollen, scheint in beiden Studien eine grosse Verbreitung gefunden zu haben.

Bezüglich der Aufbewahrung von Webseiten zeigen beide Studien ein enttäuschendes Resultat, obwohl in den USA die Aufbewahrung von solchen Records seit 2002 obligatorisch ist.

Eine regelmässige Weiterbildung des Personals im Bereich „Records Management“ scheint in beiden Umfragen gewährleistet zu sein. In der chemisch-pharmazeutischen Branche verfügen alle befragten Unternehmen über regelmässige Weiterbildungsprogramme, in den USA wird das von etwa 81 % der befragten Unternehmen garantiert.

Weiter verfügen die meisten Unternehmen beider Studie über eine aktuelle Aufbewahrungspolicy.

Als einziges ähnliches Ziel für die nächsten Jahre entnimmt man die Verbesserung der Kommunikation zwischen dem RM-Bereich und den anderen Abteilungen.

⁹⁰ Saffady: Records and Information Management, S. 6.

6.2.2 Unterschiede

In den USA müssen alle am NYSE kotierten Unternehmen die Vorgaben des Sarbanes-Oxley-Acts einhalten. Das mag der Grund sein, weshalb bei vielen Unternehmen die RM-Stelle der Rechtsabteilung unterstellt ist. In der chemisch-pharmazeutischen Branche befindet sich das RM-Programm nur in einem Unternehmen in der Rechtsabteilung.

Was E-Mails anbelangt, scheint die chemisch-pharmazeutische Branche einen grossen Nachholbedarf zu haben, wenn man bedenkt, dass in den USA 62 % der befragten Unternehmen über eine Policy für die Verwaltung der elektronischen Nachrichten verfügen.

Was Ziele für die nächsten fünf Jahre anbelangt, haben sich die befragten Unternehmen in den USA die Entwicklung von Leitlinien für die Verwaltung elektronischer Records, die Revision und Aktualisierung von RM-Policies vorgenommen.

Die befragten Unternehmen der chemisch-pharmazeutischen Branche haben sich die Erhöhung des Bewusstseins der Wichtigkeit des RM im Unternehmen und vor allem in der IT-Abteilung vorgenommen, sowie die Einführung von neuen Systemen für die Verwaltung der Records.

6.3 Öffentlicher Sektor in New South Wales (Australien)

In Australien betrifft diese Studie auch den öffentlichen Sektor, aber nur denjenigen des Bundesstaates New South Wales (6,7 Millionen Einwohner), wo 2004 348 öffentliche Ämter befragt wurden.⁹¹

6.3.1 Gemeinsamkeiten

Die Identifizierung der Vital Records kann in NSW genauso wie in der schweizerischen chemisch-pharmazeutischen Branche nur von gut der Hälfte der befragten Stelle sichergestellt werden.

⁹¹ State Records Authority of NSW: 2004 Records Management Survey Report, S. 5.

Die Zugriffssicherheit der Records und somit der Schutz vor unerlaubten Löschungen scheint bei den meisten befragten Ämter bzw. Unternehmen beider Studien gewährleistet zu sein.

6.3.2 Unterschiede

Die chemisch-pharmazeutische Branche scheint in den Bereichen „Zugriffssicherheit“ und „Nachvollziehbarkeit der Geschäftsprozesse“ besser gestellt zu sein als der öffentliche Sektor in NSW, wo nur etwa drei Viertel der befragten Stellen die Records vor unerlaubten Zugriffen zu schützen vermögen und in nur 33 % der Stellen Änderungen an den Records nachvollziehbar gemacht werden können.

Was die RM-Policy anbelangt, scheint erneut die chemisch-pharmazeutische Branche der Schweiz weiter zu sein. In NSW verfügen nur 62 % der befragten Organisationen über eine Policy.

57% der öffentlichen Verwaltungsstellen in NSW sind in der Lage, die Vital Records zu identifizieren. In der chemisch-pharmazeutischen Branche sind hingegen nur vier der acht befragten Unternehmen zurzeit in der Lage, die Vital Records zu identifizieren.

7 Handlungsbedarf

Aufgrund der Ergebnisse aus Kapitel 5 werden in diesem Abschnitt die offenen Probleme aufgelistet. Es handelt sich um Handlungsempfehlungen, welche meiner Meinung nach im Fall einer quantitativen Studie mit strukturiertem Fragebogen betrachtet werden sollten.

E-Mail- und Webseitenmanagement

In dieser Studie hat sich herausgestellt, dass es in der Aufbewahrung von E-Mails, Webseiten und Sitzungen akuten Handlungsbedarf gibt. Hier besteht für die Zukunft ein sehr grosses Verbesserungspotential. Ich würde deswegen bei einer strukturierten Umfrage empfehlen, diesen Sachverhalt genauer zu untersuchen.

Sarbanes-Oxley-Act und Geschäftsbücherverordnung

Weiter scheint die Verabschiedung von neuen Gesetzen nicht viele Auswirkungen auf das Records Management dieser Branche gehabt zu haben. Man sollte sich jedoch fragen, ob solche Gesetzesänderungen längerfristig nicht doch berücksichtigt werden müssen. Es ist deshalb zu empfehlen, auch diesen Fall weiter zu untersuchen, um zu erfahren, ob Unternehmen des privatwirtschaftlichen Sektors diesen neuen Vorgaben bzw. Behördenregulierungen grössere Beachtung schenken sollten.

Vital Records

Die Hälfte der teilnehmenden RM-Stellen scheint noch keine Methode für die Identifizierung der Vital Records entwickelt zu haben. Auch hier würde ich diese Thematik in einer zukünftigen Erhebung näher erforschen, damit u. a. das Bewusstsein für diesen Bereich erhöht wird. In einer weiteren Untersuchung sollte ebenfalls geklärt werden, welche Konsequenzen Verlust oder Unauffindbarkeit solcher Records für ein Unternehmen haben könnten.

Bewusstsein der Wichtigkeit von Records Management

In einigen Interviews haben sich die Befragten das Ziel gesetzt, die Kommunikation mit anderen Abteilungen und vor allem mit den IT-Verantwortlichen zu verbessern. Da die IT eine wichtige Rolle bei der Umsetzung eines RM-Programms spielt, sollte man in einer weiteren Umfrage abklären, ob man sich in der IT-Abteilung der Wichtigkeit einer ordnungsgemässen Verwaltung von elektronischen Dokumenten bewusst ist und mit welchen Konsequenzen ein Unternehmen bei einem ineffizienten RM konfrontiert wird.

Vernichtung von Records

Frage 11 lieferte als Ergebnis, dass manche Unternehmen ihre Records überhaupt nie vernichten. Das mag wenig elegant sein, aber es ist für viele Unternehmen äusserst effizient, denn damit können die Compliance-Anforderungen sicher erfüllt werden.

Nun stellt sich die Frage, ob diese Lösung längerfristig eine optimale Bewirtschaftung der Ressourcen erlaubt. Zudem möchte man in zwei RM-Stellen ein System einführen, welches die Löschung der Records nach einer bestimmten Aufbewahrungsfrist automatisch ausführt und somit Speicherplatzprobleme vermeidet. Aus diesen Gründen würde ich empfehlen, auch diesen Sachverhalt genauer zu untersuchen.

8 Reflexion

Dem persönlichen Fazit kommt in einer praktischen und empirischen Arbeit eine etwas grössere Bedeutung zu.⁹² Aus diesem Grund wird in diesem Kapitel dargelegt, welche Eindrücke aus den acht Interviews gewonnen werden konnten, welche persönlichen Lehren sich daraus ableiten lassen und welche Änderungen der gewählten Vorgehensweise ggf. in sinnvoll gewesen wären. Es handelt sich um eine selbstkritische Reflexion, bei der u. a. die in Kapitel 5 gestellten Fragen kommentiert und Verbesserungsvorschläge für ähnliche Diplomarbeiten gemacht werden.

8.1 Persönliche Eindrücke zu den Interviews

Ich wurde von den befragten Personen immer freundlich empfangen, die Interviews fanden in den meisten Fällen in einer kordialen Atmosphäre statt und wurden nie unterbrochen. Viele Befragte haben sich auf das Interview sogar sehr gefreut.

Alle Gespräche wurden von mir geführt und fanden in den Unternehmen selbst statt. Dadurch bot sich in drei Fällen die Möglichkeit, einen Einblick in die Arbeitsweisen der verschiedenen RM-Stellen zu erhalten, wo die RM-Verantwortlichen ihre Arbeitstätigkeiten oder SOP zeigten.

Im Kontakt-E-Mail wurde den RM-Verantwortlichen versichert, dass das Interview nicht länger als 45 Minuten dauern werde, während das längste dann allerdings zweieinhalb Stunden in Anspruch nahm und das kürzeste nur gerade 30 Minuten dauerte. Manche Befragten hätten sogar stundenlang über das Thema reden können. In diesen Fällen waren die Antworten sehr umfassend und ich gewann Erkenntnisse, welche über den untersuchten Fall hinausreichten; diese habe ich u. a. in den Kapiteln 5 und 8.4 dargelegt.

Viele Interviewpartner gaben sich Mühe, die Fragen sehr präzise zu beantworten, auch wenn teilweise die Fragestellungen als zu anspruchsvoll betrachtet wurden. In einigen Fällen wurden bei Unsicherheiten Arbeitskollegen kontaktiert.

⁹² Hunziker: Spass am wissenschaftlichen Arbeiten, S. 108.

Leider waren nicht alle Befragten wirklich Experten auf diesem Gebiet. Ich hatte in zwei Interviews mit Verantwortlichen zu tun, welche sich bei dem Thema nicht so ganz wohl fühlten und deren Antworten ziemlich ausweichend waren. Wahrscheinlich verfügten sie nicht über genügend Kenntnisse auf diesem Gebiet.

8.2 Fragen

Diese Interviews fanden manchmal bei RM-Stellen statt, welche nicht für ein unternehmensweites RM zuständig waren. Hier hatten die Interviewpartner teilweise Probleme, die Fragen zu beantworten, weil einige Themen das ganze Unternehmen betrafen (z. B. Auswirkungen von SOX oder der GebäV) und daher nur eine unternehmensweite RM-Stelle hätte Rede und Antwort stehen können.

Insgesamt wurden die Fragen nur von drei Interviewpartnern als zu anspruchsvoll empfunden. Alle Fragen konnten trotz kleiner Schwierigkeiten beantwortet werden, und in einigen Fällen wurden diese RM-Verantwortlichen auf Themen aufmerksam gemacht (z. B. Aufbewahrung von E-Mails und Webseiten), die bis anhin wenig berücksichtigt worden waren.

8.3 Erworbene Erkenntnisse

Das Ziel einer Diplomarbeit ist, dass der Verfasser neue Erkenntnisse über das verfasste Thema gewinnt.⁹³ In diesem Unterkapitel möchte ich deswegen darlegen, was ich persönlich durch diese Arbeit gelernt habe.

Records Management und Schriftgutverwaltung

Indem die RM-Verantwortlichen über die Änderungen gegenüber der traditionellen Schriftgutverwaltung befragt wurden, wurde mir klar, dass das Records Management weiterreichende Ziele verfolgt, wie z. B. die Einhaltung von Compliance-Anforderungen; ein Faktor, welcher in der Schriftgutverwaltung wenig berücksichtigt wurde und heutzutage von grosser Bedeutung ist.

⁹³ Hunziker: Spass am wissenschaftlichen Arbeiten, S. 108.

Standort der Kompetenzstelle

Eine weitere Erkenntnis besteht darin, dass es – gemäss einigen Interviewten – besser wäre, wenn jede Geschäftseinheit über einen eigenen RM-Koordinator verfügen würde, damit abteilungsspezifische Lösungen entwickelt und umgesetzt werden können. Eigene Records Manager kennen die Probleme und speziellen Fälle der zugehörigen Abteilung meist besser als ein für das ganze Unternehmen zuständiger Records Manager.

Aufbewahrungspolicy/SOP/Records Retention Schedule

Wie wichtig eine SOP und eine Records Retention Schedule sind, wurde mir erst während der Interviews klar. Sie dienen z. B. der Identifizierung der Vital Records (siehe Abbildung 10) und der Festlegung der Aufbewahrungsfristen, was sich vor allem bei Firma 3 zeigte, wo ich einen Blick auf solche Policies werfen durfte.

Authentizität/Integrität/Zuverlässigkeit der Records

Ursprünglich wollte ich drei verschiedenen Fragen zu den Themen „Authentizität“, „Integrität“ und „Zuverlässigkeit“ der Records stellen. Nun ist mir klar, dass wenn eine Organisation über ein effizientes RM-System verfügt (das ist meistens der Fall in stark regulierten Unternehmen, wie diejenigen der chemisch-pharmazeutischen Branche), solche Anforderungen problemlos erfüllt werden können und sich deshalb Fragen zu diesen Themen erübrigen.

9 Schlussfolgerungen

Wie bereits in Kapitel 2 erwähnt, werden in einer qualitativen Studie eher Hypothesen generiert als überprüft. Im Folgenden werden Hypothesen aufgelistet, welche meiner Meinung nach in künftigen Erhebungen empirisch überprüft werden sollten. Diese Vermutungen haben sich hauptsächlich aus den Faziten in Kapitel 5 ergeben:

1. Eine RM-Stelle kann ihre Aufgaben besser erfüllen, wenn sie nur für eine Geschäftseinheit zuständig ist.

Die RM-Verantwortlichen kennen die Probleme der jeweiligen Geschäftseinheit. Somit können die Records und die Vital Records u. a. schneller gefunden und identifiziert werden. Diese Hypothese wird von den Interviewten drei Firmen unterstützt (siehe Frage 4).

2. Die Entwicklung eines RM-Programms ist nutzlos, wenn die Mitarbeiter nicht ständig daran erinnert werden, welchen Nutzen eine ordnungsgemäße Verwaltung der Geschäftsunterlagen bringt.

Wenn im Unternehmen keine regelmässigen Trainings im Bereich „Records Management“ durchgeführt werden, vergessen die Mitarbeiter schnell, wie wichtig eine effiziente Aufbewahrung der Geschäftsunterlagen ist. Als Konsequenz können sowohl die Integrität als auch die Zuverlässigkeit der Records mit der Zeit nicht mehr gewährleistet werden.

3. Eine RM-Stelle kann ihre Mission nur unvollständig erfüllen, wenn sie nicht die volle Unterstützung des oberen Managements hat.

Wenn sich das Management nicht der Wichtigkeit eines robusten und effizienten RM-Programms bewusst ist, erhält eine RM-Stelle wahrscheinlich keine ausreichende Budgetverteilung und kann deswegen ihre Aufgaben nicht mehr lückenlos erfüllen (siehe Kapitel 5.3).

4. Die Gewährleistung der Integrität, Authentizität und Zuverlässigkeit der Records stellt kein Problem dar, wenn ein Unternehmen über ein effizientes RM-Programm verfügt.

Indem ein RM-System über eine geeignete Softwarelösung verfügt, können Änderungen oder Vernichtungen der Records jederzeit kontrolliert und nachvollziehbar gemacht und somit die ISO-Vorgaben problemlos erfüllt werden (siehe Kapitel 3.4).

5. Die Entwicklung eines E-Mail-Managements erlaubt einem Unternehmen, sich vor Rechtsansprüchen besser zu schützen.

Wenn ein Unternehmen über eine E-Mail-Policy verfügt, welche besagt, dass alle E-Mails aufbewahrt werden müssen (auch die privaten), kann es sicher sein, dass die Compliance-Anforderungen erfüllt werden (siehe Kapitel 5.7).

6. Eine geeignete Softwarelösung ermöglicht eine schnellere Suche der Records und eine Verkürzung der Bearbeitungszeit.

Weil das Records Management zu einem immer wichtigeren Thema wird, vor allem wegen einiger Finanzskandale wie bei den Firmen *Enron* oder *Wordcom* in den USA, boomt der Markt der RM-Softwarelösungen. Diese Softwares garantieren eine zuverlässige Verwaltung der Geschäftsunterlagen, die Auffindbarkeit der Records in Echtzeit und ermöglichen einem Unternehmen mit den Ressourcen (z. B. Speicherkapazitäten) besser umzugehen (siehe Kapitel 3.4).

7. Gäbe es keine oder wenige Compliance-Anforderungen, würden Unternehmen dem Records Management eine viel geringere Beachtung schenken.

Die vielen gesetzlichen Anforderungen und die neuen Gesetze (SOX und GebüV) verlangen von einem Unternehmen, mehr Investitionen im Risikomanagement zu tätigen. Das RM ist ein wichtiger Bestandteil des Risikomanagements geworden, weshalb das Management einer Organisation dieser Disziplin mehr Beachtung schenkt und dafür sorgt, dass die eigene Organisation über ein gutes RM verfügt.

8. Eine RM-Stelle kann ihre Aufgaben nur zuverlässig erfüllen, wenn eine gute Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung garantiert wird.

Die IT-Verantwortlichen pflegen die Ressourcen (z. B. Soft- und Hardware) und stellen sicher, dass diese eine hohe Leistung bringen und optimal bewirtschaftet werden. Ohne Unterstützung seitens der IT kann der einwandfreie Betrieb eines RM-Systems nicht gewährleistet werden. Es ist deswegen notwendig, dass die Wichtigkeit des RM auch in dieser Abteilung erhöht wird.

Die folgenden Thesen stellen die Grundlage für eine Diskussion über das Records Management dar. Sie sind u. a. auf der Basis der im Literaturverzeichnis angegebenen Literatur entstanden:

These 1: Dank einer optimalen Bewirtschaftung des RM-Systems weiss man in einer RM-Stelle, wie lange Records aufzubewahren sind und in welchem Fall Unterlagen vernichtet bzw. gelöscht werden können. Somit muss sich eine Kompetenzstelle keine Gedanken über Speicherplatzprobleme machen.

Eine RM-Softwarelösung ist u. a. in der Lage, zwischen Records und Non-Records zu unterscheiden und die Aufbewahrungsfristen der Unterlagen festzulegen. Somit können Non-Records und alte Records gelöscht und Speicherplatzprobleme vermieden werden.

Diese These wurde von Herrn Tilman Braun während des Pretests vom 28. Juni 2005 unterstützt.

These 2: Das Records Management wird eine wichtigere Stellung in den Organisationen einnehmen als bisher. Auf der Führungsebene ist man sich der Wichtigkeit dieser Disziplin immer mehr bewusst; deswegen wird der Bedarf an Records Managern oder Beratern in den nächsten Jahren zunehmen.

In Kapitel 3.4 wurden die Aufgabenbereiche der Records Manager aufgeführt. Für die Erfüllung der vielen Compliance-Anforderungen ist, wie schon erwähnt, die Bestimmung von Verantwortlichen, welche diese Aufgaben erledigen, unentbehrlich. Nur so kann ein Unternehmen die gesetzlichen Vorgaben erfüllen und die Records in Echtzeit finden. Mit der Beschäftigung von RM-Verantwortlichen oder Beratern auf diesem Gebiet kann allen diesen Forderungen genügt werden.

These 3: Die Justiz hat die Wichtigkeit von elektronischen Dokumenten erkannt, und die Firmen, welche ihre Records nicht sorgfältig aufbewahren oder nicht auf Anfrage erstellen können, müssen mit hohen Strafen rechnen. Aus diesem Grund werden Revisionen und Inspektionen bzw. Audits (sowohl interne als auch externe) der RM-Systeme häufiger erfolgen.

Bei Firma 1 dieser Studie werden Policies mindestens einmal jährlich auf ihre Aktualität überprüft. Bei diesen Audits (Inspektionen) wird u. a. getestet, ob das RM-System einwandfrei funktioniert und die Mitarbeiter ihre Pflichten noch genau kennen.

Damit ein Unternehmen im Falle einer rechtlichen Ermittlung alle Beweise in Echtzeit bereitstellen kann, müssen die Mitarbeiter einer RM-Stelle in der Lage sein, eventuellen Anforderungen zu genügen und somit die rechtlichen Interessen des Unternehmens zu verteidigen.

Aus diesem Grund liegt es im Interesse einer Geschäftsleitung, dass jedes Jahr zahlreiche und regelmässige Inspektionen und Revisionen des Records Managements erfolgen.

Literaturverzeichnis

ARCHmatic-Glossar und –Lexikon (2005).

URL: http://www.glossar.de/glossar/1frame.htm?http%3A//www.glossar.de/glossar/z_cbt.htm
[Stand: 10.8.2005].

Atteslander, Peter (2000): *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 9. neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Berlin: de Gruyter.

Basta, Nicholas (2005): „Pharma confronts Sarbanes-Oxley compliance“. In: *Pharmaceutical Business Strategies*, Mar/Apr 2005, S. 24 – 27.

URL: <http://www.pbsmag.com/Article.cfm?ID=180> [Stand: 5.8.2005].

Beglinger, Jacques et al. (2004): *Records Management. Leitfaden zur Compliance bei der Aufbewahrung von elektronischen Dokumenten in Wirtschaft und Verwaltung mit Checklisten, Mustern und Vorlagen*. Zollikon: Kompetenzzentrum Records Management.

COI (2003): *White Paper. Frequently asked questions „Records Management“*. COI.

URL:

http://www.coi.de/download/COI%20GmbH%20FAQ%20Records%20Management_11_2003.pdf
f [Stand: 3.8.2005].

EMC Corporation (2005): *Regulated Products Compliance*. EMC Corporation.

URL: http://www.documentum.de/solutions/compliance/regulated_product.htm
[Stand: 3.8.2005].

Flick, Uwe (2002): *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. 6. Auflage. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Hunter, Gregory S. (2000): *Preserving digital information. A how-to-do-it manual*. New York: Neal-Schuman Publishers (=How-to-do-it manuals for librarians; 93).

Hunziker, Alexander W. (2002): *Spaß am wissenschaftlichen Arbeiten. So schreiben Sie eine gute Diplom- oder Semesterarbeit*. Zürich: Verlag SKV.

ISO 15489:2001 (2001): *Information and documentation – Records management. Part 1: General*. Geneva: ISO.

ISO 5127:2001 (2001): *Information and documentation – Vocabulary*. Geneva: ISO.

Kahn, Randolph / Blair, Barclay T. (2003): *The Sarbanes-Oxley Act. Understanding the implications for information and records management*. Highland Park: Kahn Consulting.

URL: <http://www.kahnconsultinginc.com/library/KCISOXReport.pdf> [Stand: 3.8.2005].

Kampfmeyer, Ulrich (2004): *Compliance. Ein Project Consult Whitepaper*. Hamburg: Project Consult Unternehmensberatung. URL: http://10.0.254.41/00304811fd6c/comfort-file/7927_24dd97e8_0416_11da_8a22_00304811fd6c/Compliance.pdf [Stand: 3.8.2005].

Kromrey, Helmut (2002): *Empirische Sozialforschung. Modelle und Methoden der standardisierten Datenerhebung und Datenauswertung*. 10., vollständig überarbeitete Auflage. Opladen: Leske + Budrich.

Kübler, Thomas (2005): *Die Bedeutung der pharmazeutischen Industrie in der Schweiz*.

Basel: Interpharma. URL: http://www.novartis.ch/about_novartis/de/teascontent_importance_pharma_industry.shtml
[Stand: 3.8.2005].

Langemo, Mark (1997): *Strategies for developing and strengthening records management programs*. Leneka: ARMA International.
URL: http://www.findarticles.com/p/articles/mi_qa3691/is_199707/ai_n8780752
[Stand: 3.8.2005].

Lörch, Herbert (2004): „Transparenz erhöht die Wettbewerbsfähigkeit“. In: *Business Communications 2004*, S. 56 – 57.
URL: http://www.lw-marcom.ch/de/Artikel/aktuell/031125_filenet.pdf#search='LÄ¶rch%20%20Records%20Management' [Stand: 3.8.2005].

Mayer, Horst O. (2004): *Interview und schriftliche Befragung. Entwicklung, Durchführung und Auswertung*. 2., verbesserte Auflage. München: R. Oldenbourg.

Open Text Corporation (2005): *Pharmaindustrie*. Open Text Corporation.
URL: <http://www.opentext.de/pharmaceutical/> [Stand: 3.8.2005].

PriceWaterhouseCoopers (2005): *Wir über uns*.
URL: <http://www.pwc.com/ch/ger/about/offices/index.html> [Stand: 10.8.2005].

Read-Smith, Judith / Ginn, Mary Lea / Kallaus, Norman F. (2002): *Records Management*. 7. Auflage. Mason: South-Western.

Reitze, Thomas / Braun, Tilman / Bischof, Michael (2004): *Elektronische Verwaltung von Akten und Geschäftsprozessen. Studie zum aktuellen Stand des Records Management im öffentlichen Sektor*. Bern: PriceWaterhouseCoopers AG.
URL: http://www.lw-marcom.ch/de/Artikel/aktuell/031125_filenet.pdf#search='LÄ¶rch%20%20Records%20Management'
[Stand: 3.8.2005].

Roberge, Michel (2004): *L'essentiel du Records Management (RM). Système intégré de gestion des documents analogiques et des documents numériques*. Québec: Éditions Gestar.

Saffady, William (2002): *Managing electronic Records*. 3. Auflage. Leneka: ARMA International.

Saffady, William (2002): *Records and Information Management. A Benchmarking Study of large U.S. industrial companies*. Leneka: ARMA International.

Schütz, Thomas (2004): „Dokumentenmanagement“. In: Kuhlen, Rainer / Seeger, Thomas / Strauch, Dietmar (Hrsg.) (2004): *Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Band 1: Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und –praxis*. 5., völlig neu gefasste Ausgabe. München: G. Saur Verlag. S. 339 – 349.

SGCI Chemie Pharma Schweiz (2004): *Schweizerische chemische und pharmazeutische Industrie*. Zürich: Schweizerische Gesellschaft für chemische Industrie.
URL: <http://www.sgci.ch/plugin/article/sgci/10134> [Stand: 3.8.2005].

Shepherd, Elizabeth / Yeo, Geoffrey (2003): *Managing records. A handbook of principles and practice*. London: Facet Publishing.

State Records Authority of New South Wales (2005): *2004 Records Management Survey Report*. Sydney: Government of NSW.
URL: <http://www.records.nsw.gov.au/> [Stand: 8.8.2005].

Stewart, Jeffrey R. / Melesco, Nancy M. (2002): *Professional Records and Information Management*. 2. Auflage. Woodland Hills: Glencoe / McGraw-Hill.

Weber, Rolf H. (2004): „Elektronische Aufbewahrung und Archivierung“. In: *Recht* Nr. 2, S. 67 – 77.

Willis, Anthony (2005): „Corporate governance and management of information and records“. In: *Records Management Journal* Vol. 15, Nr. 2, S. 86 – 97.

Abbildungsnachweis

Abbildung 1: Lebenszyklus der Records

Stewart, Jeffrey R. / Melesco, Nancy M. (2002): *Professional Records and Information Management*. 2. Auflage. Woodland Hills: Glencoe / McGraw-Hill.

Abbildung 2: Dokumente und Records

Shepherd, Elizabeth / Yeo, Geoffrey (2003): *Managing records. A handbook of principles and practice*. London: Facet Publishing.

Abbildung 3: Beispiel einer RM-Software

Database Constructs: “Example Session Showing Edit of Record”. URL:
<http://www.databaseconstructs.com/productsservices/product2.html> [Stand: 19.08.2005].

Abbildung 4: Änderungen gegenüber der traditionellen Schriftgutverwaltung

Eigene Darstellung

Abbildung 5: Erwartungen an das Records Management

Eigene Darstellung

Abbildung 6: Bekanntheit des Themas „Records Management“

Eigene Darstellung

Abbildung 7: Aktualität der Weisungen

Eigene Darstellung

Abbildung 8: Beispiel eines Ausleihprotokolls

Read-Smith, Judith / Ginn, Mary Lea / Kallaus, Norman F. (2002): *Records Management*. 7. Auflage. Mason: South-Western.

Abbildung 9: Vernichtung

Stewart, Jeffrey R. / Melesco, Nancy M. (2002): *Professional Records and Information Management*. 2. Auflage. Woodland Hills: Glencoe / McGraw-Hill.

Abbildung 10: Records Retention Schedule

Read-Smith, Judith / Ginn, Mary Lea / Kallaus, Norman F. (2002): *Records Management*. 7. Auflage. Mason: South-Western.

Abbildung 11: Identifikation der Vital Records

Eigene Darstellung

Abbildung 12: Aufbewahrung von Sitzungsprotokollen

Eigene Darstellung

Abbildung 13: Aufbewahrung von E-Mails

Eigene Darstellung

Abbildung 14: System für die Aufbewahrung der elektronischen Records

Eigene Darstellung

Bisher erschienene Schriften

Ergebnisse von Forschungsprojekten erscheinen jeweils in Form von Arbeitsberichten in Reihen. Sonstige Publikationen erscheinen in Form von alleinstehenden Schriften.

Derzeit gibt es in den Churer Schriften zur Informationswissenschaft folgende Reihen:
Reihe Berufsmarktforschung

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 1
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 1:
Josef Herget
Thomas Seeger
Zum Stand der Berufsmarktforschung in der Informationswissenschaft
in deutschsprachigen Ländern
Chur, 2004 (im Druck)
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 2
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 2:
Josef Herget
Norbert Lang
Berufsmarktforschung in Archiv, Bibliothek, Dokumentation
und in der Informationswirtschaft: Methodisches Konzept
Chur, 2004 (im Druck)
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 3
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 3:
Josef Herget
Norbert Lang
Gegenwärtige und zukünftige Arbeitsfelder für Informationsspezialisten
in privatwirtschaftlichen Unternehmen und öffentlich-rechtlichen Institutionen
Chur, 2004
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 4
Sonja Hierl
Die Eignung des Einsatzes von Topic Maps für e-Learning
Vorgehensmodell und Konzeption einer e-Learning-Einheit unter Verwendung von Topic Maps
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 5
Nina Braschler
Realisierungsmöglichkeiten einer Zertifizierungsstelle für digitale Zertifikate in der Schweiz
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 6
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 4:
Ivo Macek
Urs Naegeli
Postgraduiertenausbildung in der Informationswissenschaft in der Schweiz:
Konzept – Evaluation – Perspektiven
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 7
Caroline Ruosch
Die Fraktale Bibliothek:
Diskussion und Umsetzung des Konzepts in der deutschsprachigen Schweiz.
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 8
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Esther Bättig
Information Literacy an Hochschulen
Entwicklungen in den USA, in Deutschland und der Schweiz
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 9
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Franziska Höfliger
Konzept zur Schaffung einer Integrationsbibliothek in der Pestalozzi-Bibliothek Zürich
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 10
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Myriam Kamphues
Geoinformationen der Schweiz im Internet:
Beurteilung von Benutzeroberflächen und Abfrageoptionen für Endnutzer
Chur, 2006
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 11
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Luigi Ciullo
Stand von Records Management in der chemisch-pharmazeutischen Branche
Chur, 2006
ISSN 1660-945X

Über die Informationswissenschaft der HTW Chur

Die Informationswissenschaft ist in der Schweiz noch ein junger Lehr- und Forschungsbereich. International weist diese Disziplin aber vor allem im anglo-amerikanischen Bereich eine jahrzehntelange Tradition auf. Die klassischen Bezeichnungen dort sind Information Science, Library Science oder Information Studies. Die Grundfragestellung der Informationswissenschaft liegt in der Betrachtung der Rolle und des Umgangs mit Information in allen ihren Ausprägungen und Medien sowohl in Wirtschaft und Gesellschaft. Die Informationswissenschaft wird in Chur integriert betrachtet.

Diese Sicht umfasst die Teildisziplinen Bibliothekswissenschaft, Archivwissenschaft und Dokumentationswissenschaft. Auch neue Entwicklungen im Bereich Informationswirtschaft werden gezielt aufgegriffen und im Lehr- und Forschungsprogramm berücksichtigt.

Der Studiengang Information und Dokumentation wird seit 1998 als Vollzeitstudiengang in Chur angeboten und seit 2002 als berufsbegleitender Studiengang in Zürich. Künftig wird ein berufsbegleitender Masterstudiengang das Lehrangebot abrunden.

Der Arbeitsbereich Informationswissenschaft vereint Cluster von Forschungs-, Entwicklungs- und Dienstleistungspotentialen in unterschiedlichen Kompetenzzentren.

Folgende Kompetenzzentren sind im Aufbau:

- Strategic Research
- Information Management & Competitive Intelligence
- Records Management
- Library Consulting
- Information Engineering Laboratory

Diese Kompetenzzentren werden künftig in einem eigenständigen Institut für Informationswissenschaft zusammengefasst werden.

IMPRESSUM

Verlag & Anschrift

Arbeitsbereich Informationswissenschaft, Chur

luD - Information und Dokumentation
HTW - Hochschule für Technik und Wirtschaft
University of Applied Sciences
Ringstrasse 37
CH-7000 Chur

www.informationswissenschaft.ch
www.fh-htwchur.ch

ISSN 1660-945X

Studienleiter

Prof. Dr. Josef Herget
Telefon: +41 81 286 24 44

Email: Josef.herget@fh-htwchur.ch

Sekretariat

Telefon : +41 81 286 24 24
Fax : +41 81 286 24 00
Email: clarita.decurtins@fh-htwchur.ch