

Pragmatisch: Wie Docuteam Sie unterstützt, Records Management im Dateisystem umzusetzen

Docuteam erhält sehr häufig Anfragen von Kunden, die den Umgang mit Geschäftsunterlagen verbessern, aber beim vertrauten Dateisystem bleiben wollen.

Wir analysieren zuerst die Ausgangslage und die Bedürfnisse. Dazu gehört eine Absprache mit den IT-Verantwortlichen. Wir verschaffen uns einen Überblick, wie die Organisation arbeitet, welche Prozesse sie definiert hat und wie die gegenwärtigen Ablagestrukturen aussehen.

Danach erarbeiten wir Regeln für den künftigen Umgang mit Geschäftsunterlagen. Oft sind diese mehrstufig: Ein Reglement oder eine Weisung hält die strategischen Leitlinien bezüglich Records Management fest; ein Benutzerleitfaden dient der praktischen Umsetzung und enthält Beispiele.

Auf der Basis der Geschäftsprozesse erstellen wir einen Entwurf des Ordnungssystems, den wir in Redaktionssitzungen mit Vertretern der Organisationseinheiten zur Reife bringen. Pro Ablageposition halten wir die erforderlichen Zusatzinformationen (Metadaten) fest, beispielsweise die Aufbewahrungsfrist.

Die Auftraggeber schätzen, dass wir als Externe ihre Mitarbeitenden auf Records Management einstimmen und schulen. Denn oft handelt es sich um einen Kulturwandel im Umgang mit Geschäftsunterlagen. Auch nach der Schulung und Einführung der neuen Regeln und des Ordnungssystems stehen wir für ein Coaching und für das Controlling zur Verfügung.

Aufgrund der positiven Rückmeldungen sind wir überzeugt, dass ein strukturierter Umgang mit Unterlagen im Dateisystem eine wesentliche Verbesserung bringt. In der Regel wird der Umstellungsaufwand überschätzt – umso grösser ist nachher die Erleichterung.

Informationen sind Ihr langfristiges Kapital. Deshalb verdienen sie einen umsichtigen Umgang. Docuteam gestaltet Ihr Informationsmanagement: von der Entstehung bis zur Langzeitarchivierung von Unterlagen. Und wir sorgen mit spezifischen Informatiklösungen und praktischer Arbeit für eine dauerhafte Verfügbarkeit in Ihrem Archiv.

Docuteam GmbH

Langacker 16, Postfach
CH-5405 Baden-Dättwil

info@docuteam.ch, www.docuteam.ch

Telefon +41 (0)56 470 03 37

Geschäftsführer und Inhaber von Docuteam sind:
Andreas Steigmeier, a.steigmeier@docuteam.ch
Tobias Wildi, t.wildi@docuteam.ch

Strukturierter Umgang mit Geschäftsunterlagen – im klassischen Dateisystem

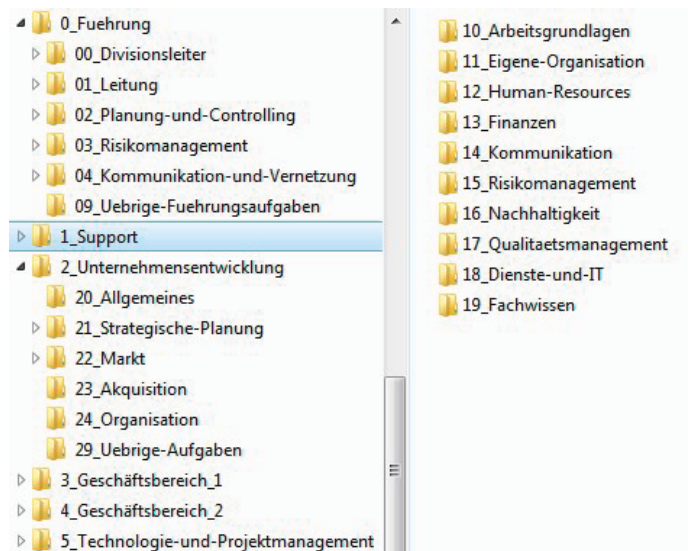
Bedingt gutes Records Management die Anschaffung eines elektronischen Systems?

Geschäftsunterlagen fordern jede Organisation heraus: Sie sind in der Dateiablage, in Fachapplikationen, in E-Mail-Programmen und auf persönlichen Laufwerken abgelegt und fallen weiterhin auch in Papier an. Von vielen Dokumenten existieren mehrere Kopien und Versionen. Diese Vielfalt erschwert es, die relevanten Unterlagen schnell und zuverlässig zu finden. Wer sich rasch einen Überblick über ein Projekt oder Geschäft verschaffen will, braucht Unterlagen, die aussagekräftig benannt sind, miteinander in Beziehung stehen und in einer logischen Gesamtstruktur zugänglich sind.

Aus diesem Grund streben immer mehr Organisationen einen strukturierten Umgang mit ihren Geschäftsunterlagen an. Das setzen sie oft mit der Notwendigkeit in Verbindung, ein Elektronisches Records-Management-System (ERMS, auch DMS) einzuführen. Ohne technische Hilfsmittel, so die verbreitete Annahme, lasse sich kein Records Management betreiben. Grundsätzlich spricht nichts gegen ein ERMS: Mit guten organisatorischen Vorgaben eingeführt, erlauben sie bestes Records Management. Die aufwändige Einführung und die hohen Kosten schrecken aber oft ab. Vom Unterlagenchaos zu einem ERMS, das die Arbeitsweise mit Unterlagen stark verändert, ist es für viele ein zu grosser Schritt. Oft lohnt es sich auch aufgrund der geringen Anzahl Nutzer nicht, ein teures und komplexes System anzuschaffen. Doch: Welche Mittel stehen als Alternativen zur Verfügung? Kann Records Management mit bereits vorhandenen Mitteln umgesetzt werden?

Die Alternative: Das Dateisystem

Wer gut mit Unterlagen umgehen will, benötigt nicht zwingend ein ERMS. Das Dateisystem, das einen Aufbau hierarchischer Strukturen für die Ablage von Geschäftsunterlagen erlaubt, bietet sich als gute Alternative an. Damit wird es möglich, Records Management mit bestehender Infrastruktur und bestehenden Ressourcen umzusetzen. Die spätere Einführung eines ERMS wird damit nicht verhindert. Im Gegenteil: Records Management im Dateisystem liefert wichtige Vorarbeiten für eine spätere, mittel- bis langfristige Umstellung auf ein ERMS.



Die Struktur: Das Ordnungssystem

Die Struktur im Dateisystem wird durch ein **Ordnungssystem** vorgegeben, das zentrale Managementinstrument zur Erfassung und Steuerung von Geschäftsunterlagen. Es bildet sämtliche Prozesse oder Geschäftsaktivitäten ab und stellt so die Grundlage für die physische und digitale Ablage aller anfallenden Geschäftsunterlagen dar. Gut funktionierende und langfristig verwendbare Ordnungssysteme sind aufgabenorientiert aufgebaut. Ein organisationsbezogener Aufbau ist weniger geeignet, da sich die Organisationsstruktur schneller ändert als die auszuführenden Aufgaben. Durch ihre hierarchische und logische Struktur sind Ordnungssysteme intuitiv verständlich und somit Volltextsuchen und Stichwortablagen überlegen. Die Erarbeitung des Ordnungssystems kann mit einfachen Hilfsmitteln erfolgen, beispielsweise in einer Excel-Tabelle. Optimal umfasst die funktionale Struktur maximal drei Ebenen, die die Funktionen (Kernaufgaben oder -prozesse), die ständigen Aktivitäten und Transaktionen der Organisation darstellen. Darunter erstellen die Mitarbeitenden nach Bedarf laufende Dossiers, in denen sie die Unterlagen eines Geschäfts ablegen. Falls die Möglichkeit besteht, die Ordner des Ordnungssystems optisch von jenen der Dossiers zu trennen, ist das von grossem Vorteil.

Zur Kontrolle und Bewirtschaftung des Ordnungssystems ist es unerlässlich, Verantwortlichkeiten zu definieren und die Struktur zentral zu verwalten.

Die Steuerung: Metadaten

Das Ordnungssystem bildet nicht nur die Struktur, es enthält auch alle Informationen, die für ein gutes Records Management erforderlich sind: Pro Position werden Zugriffsrechte, Vertraulichkeit, Aufbewahrungsfristen, die Archivwürdigkeit oder andere Metadaten hinterlegt:

Zugriff		Status	Personendaten	Besondere Personendaten	Aufbewahrungsformat	Aufbewahrungsfrist	Archivwürdigkeit
	0 Leitung	a	n	n	p	10	nb
	0 0 Geschäftsführung	a	n	n	p	10	nb
01/03	0 0 0 Grundlagen	a	n	n	e	10	nb
01	0 0 1 Vorgesetzte Stellen	a	n	n	e	10	nb
01/03	0 0 2 Strategie und Planung	a	n	n	e	10	a
01	0 0 3 Personalführung und Controlling	a	j	j	p	10	a
01/03	0 0 4 Aufsicht und Beschwerden	a	n	n	p	10	a
01/03	0 0 5 Projekte	a	n	n	h	10	b
01/03	0 0 6 Vernetzung	a	n	n	e	10	nb
01/03	0 0 6 0 Grundlagen	a	n	n	e	10	nb
01/03	0 0 6 1 Vertretung in Gremien	a	n	n	e	10	nb
01/03	0 0 7 Berichterstattung	a	n	n	e	10	nb
01/03	0 0 7 0 Grundlagen	a	n	n	e	10	nb
01/03	0 0 7 1 Jahresberichte	a	n	n	e	20	a
01/03	0 0 7 2 Jahresrechnungen	a	n	n	p	20	nb
01/03	0 0 8 Qualitätssicherung	a	n	n	p	10	nb

Während die Metadaten in einem ERMS eine aktive Steuerungs- und Kontrollfunktion übernehmen, können sie im Dateisystem technisch nicht durchgesetzt werden. Menschliche Fehler werden nur erkannt und Aufbewahrungsfristen nur vollzogen, wenn eine zuständige Person kontrolliert und handelt.

Die Herausforderung: Das Berechtigungsmanagement

Im Dateisystem können drei Berechtigungsstufen vergeben werden: Lese- und/oder Schreibrechte – oder kein Zugriff. Sofern eine Organisation eine offene Informationspolitik verfolgt und somit grundsätzlich alle Positionen und Dossiers zur Einsicht und wo nötig auch zur Bearbeitung freigibt und lediglich vertrauliche Daten vor Zugriffen schützt, hält sich der administrative Aufwand der Rechtevergabe in Grenzen und ist vertretbar. Wird jedoch ein restriktiver Ansatz verfolgt, wird das Berechtigungsmanagement wie auch die Kontrolle komplexer: Ausgehend von einer prozessorientierten Ablagestruktur ist es nicht möglich, die Berechtigungen nach organisatorischen Kriterien zu vergeben. Das bedeutet, dass (unter Umständen) neue Berechtigungsgruppen gebildet werden müssen, welche sich nach den einzelnen Geschäftsprozessen richten. Dieser Initialaufwand lässt sich durch den Mehrwert, den ein strukturierter Umgang mit Geschäftsunterlagen mit sich bringt, rechtfertigen – Anpassungen und die notwendigen regelmässigen Kontrollen jedoch bedeuten einen zusätzlichen Aufwand.

Geordnet: Die Trennung von aktiven und passiven Dossiers

Wenn Geschäfte abgeschlossen sind, verbleiben die Unterlagen meist im Dateisystem. Dies führt mit der Zeit zu einer unübersichtlichen Ablage. Wie abgeschlossene Papierdossiers üblicherweise vom Büro ins Archiv transferiert werden, ist auch für digitale Dossiers ein Archivbereich einzurichten. Damit keine unstrukturierte Datensammlung entsteht, muss dieser genau gleich aufgebaut sein wie die Ablage: nach dem Ordnungssystem. Nach dem Abschluss eines Geschäfts kann das zugehörige Dossier in diesen Archivbereich verschoben werden.

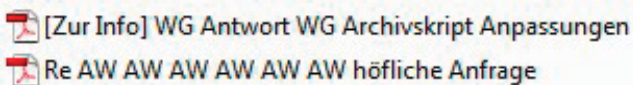
Diese Lösung kann automatisiert werden, wenn ein Skript die Aufgabe übernimmt, die Dossiers ins Archiv zu verschieben. Die Mitarbeitenden haben nichts weiter zu tun, als abgeschlossene Dossiers zu kennzeichnen (z. B. mit dem Zusatz «_Archiv»). Das Skript findet jede Nacht so gekennzeichnete Dossiers, verschiebt sie in den Archivbereich und erstellt im Idealfall auch gleich eine Checksumme, womit nachträgliche Veränderungen nachgewiesen werden können. Die Mitarbeitenden können im Archivbereich nur noch lesen, aber nichts mehr verändern.

Zu beachten: Sicherstellen von Integrität

Integrität kann durch die Umsetzung von Records Management im Dateisystem nur begrenzt gewährleistet werden. Zwar können durch den beschriebenen Einsatz eines Skripts und der ausschliesslichen Vergabe von Leserechten im Archivbereich Manipulationen verhindert bzw. festgestellt werden, eine Sicherung mittels kryptografischer Verfahren oder eine automatische Kontrolle sind jedoch nicht möglich.

Kein Sonderfall: E-Mails

Auch E-Mails können geschäftsrelevante Informationen enthalten. Die Praxis zeigt, dass nur ein kleiner Prozentsatz der E-Mails Abmachungen und Informationen enthalten, die über den Tag hinaus von Bedeutung sind und damit als geschäftsrelevant bezeichnet werden können. Auf den ersten Blick erscheint eine Ordnerstruktur im E-Mail-Programm als gute Lösung für ihre Ablage – damit werden die E-Mails aber ausserhalb ihres Entstehungskontexts abgelegt und dem Zugriff anderer Personen entzogen. Es ist daher wichtig, dass auch E-Mails und allfällige Attachments dem jeweiligen Geschäft zugeordnet und im entsprechenden Dossier abgelegt werden. In den herkömmlichen E-Mail-Programmen lassen sich E-Mails in PDF-Dokumente umwandeln und im Dateisystem abspeichern. In jedem Fall sind die E-Mails gemäss geltenden Dateinamenkonventionen umzubenennen, da die Titel in der Betreffzeile meist unzureichend sind:



[Zur Info] WG Antwort WG Archivskript Anpassungen
Re AW AW AW AW AW AW höfliche Anfrage

Unerlässlich: Organisatorische Massnahmen

Selbst eine optimal strukturierte Dateiablage kann organisatorische Massnahmen nicht ersetzen. Richtlinien und Vereinbarungen sollten Weisungscharakter haben. Sie tragen dazu bei, dass ein gemeinsames Verständnis von Records Management in der Organisation entsteht. Sie regeln den Umgang mit Geschäftsunterlagen und bieten praktische Hilfestellungen. Das allgemeine Bewusstsein für einen sorgfältigen Umgang mit Geschäftsunterlagen und deren Verwaltung nach einheitlichen Kriterien steigert die Effizienz und die Verfügbarkeit von Informationen. Mitarbeitende wenden beim Erstellen, Löschen und Verschieben von Unterlagen die notwendige Sorgfalt an, wodurch die Organisation auch gegenüber externen Behörden oder Kunden manifestiert: Wir gehen durchdacht und kontrolliert mit Geschäftsunterlagen um.

Zentrales Dokument ist eine übergreifende **Records-Management-Weisung**, die als verbindliche Absichtserklärung zu verstehen ist und in der für die Organisation festgelegt wird, wie die Geschäftsunterlagen angemessen zu verwalten sind. Damit der Weisung der notwendige Stellenwert zukommt, ist sie von höchster Ebene zu verabschieden (Geschäftsleitung) und muss klare Aussagen zu Verantwortlichen und Kompetenzen beinhalten. Detaillierende Ausführungen zur Records-Management-Weisung finden sich in **Handbüchern, Arbeitsanweisungen und Prozessbeschreibungen**. Sie sollen ebenfalls Aussagen zu Kompetenzen und Verantwortlichkeiten beinhalten und die Mitarbeitenden bei der Umsetzung von Records Management im Tagesgeschäft praxisnah unterstützen.

Die Verwendung einheitlicher und allgemein gebräuchlicher Begriffe für die Benennung von Geschäftsunterlagen unterstützt deren Identifizierung und Auffindbarkeit. Aus diesem Grund ist es sinnvoll, eine **Dateinamenkonvention** einzuführen. Ziel ist, den Inhalt des Dokuments zu erkennen, ohne dieses zu öffnen. Das gilt insbesondere auch für **E-Mails**, die dem jeweiligen Dossier zugeordnet und in die Dateiablage verschoben werden.

Dokumententyp	Information: Bezeichnung der Art des Dokuments Umsetzung: ausgeschrieben oder als verständliche Abkürzung; einige häufige Abkürzungen sind geregelt
Inhalt, Betreff	Information: Angaben über den Inhalt der Datei Umsetzung: Freie Angabe von Stichworten wie Empfänger und/oder Betreff, eventuell in mehreren Wörtern
Datum	Information: Angabe des Datums, auf das sich der Inhalt bezieht; Datum einer Sitzung; ansonsten Erstellungsdatum Umsetzung: JJJJMMTT (J = Jahr, M = Monat, T = Tag)

Von grosser Wichtigkeit sind **Schulungen** für die Mitarbeitenden, in denen die Prinzipien von Records Management, die Infrastruktur zur Umsetzung sowie die verbindlichen Richtlinien und Vereinbarungen vermittelt werden.

Unerlässlich sind anschliessend **regelmässige Kontrollen** über die Einhaltung der Richtlinien sowie der Struktur der Dateiablage.

Das Fazit: Records Management im Dateisystem ist eine gute Alternative

Mit einer Umsetzung von Records Management im Dateisystem kann eine Organisation die Norm ISO 15489 erfüllen und ihren Umgang mit Geschäftsunterlagen klar verbessern. Die Alternative zum ERMS ist kostengünstig, da keine Investitionen in Informatikmittel notwendig sind, und erlaubt den Mitarbeitenden die Verwaltung ihrer Unterlagen in einer vertrauten Umgebung. Darüber hinaus werden damit wichtige Grundlagen für eine spätere Einführung eines ERMS geschaffen, da wichtige Vorarbeiten bereits geleistet wurden.

Die Grenzen des Dateisystems sind bekannt und sind bei der Umsetzung zu berücksichtigen. Insbesondere der fehlenden technischen Durchsetzung von Regeln muss mit organisatorischen Massnahmen entgegengewirkt werden. Wenn diese Richtlinien und Vereinbarungen jedoch auf die Organisation angepasst sind, wenn sie verständlich sind, klar kommuniziert und durchgesetzt werden, dann bieten sie einen guten Schutz vor einem falschen oder fahrlässigen Umgang mit Geschäftsunterlagen.