Rezensionen = Recensions

Objekttyp: **Group**

Zeitschrift: **Arbido**

Band (Jahr): **- (2010)**

Heft 2: **Records Management in Verwaltung und Privatwirtschaft - ein neues Aufgabenfeld? = Le records management dans l'administration et l'économie privée : un nouveau territoire? = Il records management nell'amministrazione e nell'economia privata : nuovo territorio?**

PDF erstellt am: **20.05.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

II. Rezensionen / Recensions

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

arbido print
arbido newsletter

Records management, archivage et sécurité

Par Frédéric Sardet

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

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

Biblio.Service

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

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

schnell im Recht
Buch Stämpfli
www.buchstaempfli.com