

Digitale Akten: Geschäftsführung und IT sind herausgefordert

Was ist eine digitale Akte? Wo wird sie abgelegt? Wie wird sie wieder gefunden? Und ist sichergestellt, dass sie nicht verändert wurde? All dies sind Fragen, mit denen sich Geschäftsführer heute intensiv auseinandersetzen müssen. *Lukas Fässler*

Heute sind eine straffe Organisation der Informationsverwaltung und eine effiziente Nutzung der vorhandenen Speicherressourcen in Unternehmen und Verwaltungen gefordert. Dies aus zwei Gründen. Zum einen nehmen die Informationen explosionsartig zu. Zum anderen müssen Unternehmen und Verwaltungen den neuen gesetzlichen Auflagen bezüglich Beweistauglichkeit, Authentizität und Identität sowie der Reproduzierbarkeit digitalisierter Daten und deren Archivierung genügen. Genau diese Anforderungen versucht man heute mit Information Lifecycle Management (ILM) oder Records Management (RM) abzudecken. Allerdings sind hierfür noch keine verlässlichen Lösungen verfügbar. Diese Situation erschien den Vereinten Nationen so alarmierend, dass sie 2003 die digitale Langzeitarchivierung in einer UNESCO-Charta zum «dringenden Anliegen von weltweiter Bedeutung» erklärten.

Führungskräfte in der Pflicht

Die Anforderungen an die Verwaltungsräte und die Geschäftsleitungen bezüglich Wahrnehmung und Erfüllung ihrer gesetzlichen Sorgfaltspflichten steigen ständig. Auch im Bereich des Informationsmanagements in Unternehmen und Verwaltungen bestehen umfassende Sorgfaltspflichten der Führungskräfte. Die Nichterfüllung dieser Sorgfaltspflichten führt im Falle eines Schadenseintritts bei den Aktionären, Gläubigern oder Dritten zu Forderungen an die Unternehmen, den Staat oder an die entsprechenden Verantwortungsträger.

Auch in Zivil-, Verwaltungs- und Strafprozessen müssen die Streitparteien zunehmend auf elektronisch erstellte, gespeicherte und archivierte Daten zurückgreifen, wenn sie ihre Ansprüche im Beweisverfahren belegen wollen. Wer in diesem Moment weder auf die relevanten Informationen zugreifen noch diese innerhalb angemessener Frist beweistauglich reproduzieren kann, läuft erhebliche Gefahr, Ansprüche, die gegen ihn er-



hoben werden, abzuwehren oder seine Forderungen mangels Beweisbarkeit nicht durchsetzen zu können. Die Führungskräfte sind deshalb von Gesetzes wegen und auch gestützt auf international anerkannte Normen und Standards verpflichtet, die Verfügbarkeit und Unveränderbarkeit wichtiger Informationen sicherzustellen.

Das Rückgrat der Geschäftstätigkeit

Ein zentraler Aspekt des ordnungsgemässen Informationsmanagements fokussiert auf die geschäftsrelevanten Unterlagen und Akten. Dieser Teil des Informationsmanagements (IM) wird als Aktenmanagement (Records Management) bezeichnet. Akten stellen Aufzeichnungen der Geschäftstätigkeit dar. Während vor wenigen Jahren in der Regel von schriftlichen Aufzeichnungen (konventionelle Papierakten) die Rede war, wird gegenwärtig zunehmend über die Aufzeichnung der Akten auf digitalen Medien (digitale Akten) diskutiert. In diesem Zusammenhang können die Akten als Informationsobjekte bezeichnet werden, die unabhängig vom Informationsträger

(Papier oder digital), das heisst medienneutral, bei der Geschäftstätigkeit einer Organisation erzeugt oder verwendet werden.

Die Akten haben einen nachweislichen Charakter, da sie letztlich Zeugnisse von Handlungen darstellen. Daher müssen sie Kriterien wie Zuverlässigkeit und Authentizität erfüllen. Die Zuverlässigkeit bemisst sich am Grad der Vollständigkeit der formalen Merkmale sowie der Prozess- und Kontextinformationen (Metainformationen). Die Authentizität der Akten wird gewährleistet, indem sie nach ihrer Erstellung vor Veränderungen oder Verlust geschützt werden.

Darüber hinaus sind Akten jederzeit reproduzierbar. Durch die Aktenreproduzierbarkeit werden die Nach-

Der Einzug digitaler Akten in die Geschäftstätigkeit der Organisationen stellt eine grosse Herausforderung für den ordnungsgemässen Umgang mit geschäftsrelevanten Unterlagen dar und verursacht Veränderungen in der Arbeitsweise. Beispielsweise lösen heutzutage E-Mail-Nachrichten allmählich die traditionelle Ein- und Ausgangspost in Papierform ab.

Unter den E-Mail-Nachrichten, die die Mitarbeitenden erstellen oder empfangen, befinden sich häufig geschäftsrelevante Informationen, die in der eigenen Inbox unregistriert bleiben und daher nicht ordnungsgemäss abgelegt werden. Geschäftsrelevante Informationen in digitaler Form, die mit Hilfe der gängigen Textverarbeitungsprogramme erstellt sind, bleiben sehr oft auf den persön-

Ausbildung zum Certified e-comtrust Records Manager

Als erste Weiterbildungsinstitution hat die FHNW in Basel die Ausbildung zum Certified e-comtrust Records Manager in den Nachdiplomkurs Intranet und Prozessmanagement integriert. Hier erhalten Führungskräfte die Grundlagen für ein rechtskonformes Aktenmanagement.

vollziehbarkeit und die Transparenz der Geschäftstätigkeit gewährleistet. Akten bilden damit das Rückgrat der Rechtssicherheit in der öffentlichen Verwaltung und in privaten Unternehmen, und sie sind aus dem täglichen Geschäft nicht mehr wegzu-denken.

Immer mehr digitale Akten

Die digitale Akte stellt das Pendant zur Papierakte dar. Die digitale Akte ist also eine Akte in elektronischer Form, indem sie zuvor mit Hilfe einer Software oder mittels Digitalisierung, etwa durch Scannen von Papierakten, Aufnahmen von Video- oder Tonsequenzen oder Mikroverfilmung, erstellt wurde.

lichen Laufwerken der Mitarbeitenden gespeichert. Sie sind unzugänglich für die übrigen Mitglieder der Organisationsbelegschaft.

Bestehende Abläufe optimieren

Auch beim digitalen Aktenmanagement geht es darum, die geschäftsrelevanten von den nichtgeschäftsrelevanten Unterlagen zu trennen, den Geschäftskontext von Akten durch Metadatenbildung, Dossierbildung, geschäftsbezogene Ordnungs- und Ablagesysteme zu sichern und nach ihrem Lebenszyklus zu verwalten. Bevor ein Bearbeitungsprozess im digitalen Aktenmanagement elektronisiert wird, sollte er zwingend auf Optimierungspotenzial untersucht werden. Es macht nämlich keinen Sinn, einfach die bestehenden (bürokratischen) Abläufe auf dem Computer abzubilden, wenn doch gerade hier ein wesentliches Rationalisierungspotenzial vermutet wird.

Keynote zum Thema am ECM forum, 26./27. April

Lukas Fässler hält am 26. April, um 16.00 Uhr, am ECM forum die Keynote zum Thema: «Records Management – Sorgfaltspflichten für Führungskräfte». Weitere Informationen und Anmeldung: www.ecmforum.ch

Die Einführung von Records Management ist zunächst eine Führungsaufgabe, die darin besteht, für das Unternehmen oder die Dienststelle eine Strategie festzulegen. Zweck und Nutzen, Chancen und Risiken, Ziele und Vision, Methodik und Verfahren und schliesslich die Umsetzung und Realisierung sind zu definieren und von oberster Führung zu alimmentieren. Vorab handelt es sich um einen organisatorischen Prozess: Es ist im ersten Schritt festzulegen, welche Aufzeichnungen wann entstehen, wie sie zu erfassen und aufzubewahren sind, und wann und wie eine Vernichtung der Unterlagen erfolgen kann. Für alle diese Teilfragen ist überdies zu klären, welche Personen Zugriffsberechtigungen erhalten sollen und wer Überwachungsfunktionen wahrzunehmen hat.

In weiteren Projektschritten erfolgt dann vorerst eine Risikobewertung bezüglich der Relevanz, Beweislast und Reproduzierbarkeit von Informationen aus Sicht des Unternehmens, die daraus abzuleitenden Massnahmen, die Festlegung der elektronischen Unterstützungsprozesse und deren Einrichtung sowie die Implementierung und der Betrieb eines umfassenden, auf kontinuierliche Verbesserung ausgerichteten Records-Management-Systems im Unternehmen. Das dafür auszuarbeitende Betriebskonzept hat alsdann für die Nutzungsphase die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen, die finanziellen, personellen und technischen Ressourcen festzulegen und die Kontroll- und Überwachungsmechanismen zu definieren.

Die Einführung von Records Management ist komplex

Die Planung, Realisierung, Einführung und der Betrieb eines umfassenden, gesetzeskonformen Records-Management-Systems ist eine komplexe Angelegenheit. Sie muss professionell und mittels eines erprobten Projektmanagementverfahrens im Unternehmen eingeführt werden. Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung im Projekt sind in der Projektorganisation festzuhalten, die vom obersten Management zu verabschiedet ist.

Im Projektausschuss muss die Führungsebene als Auftraggeber und

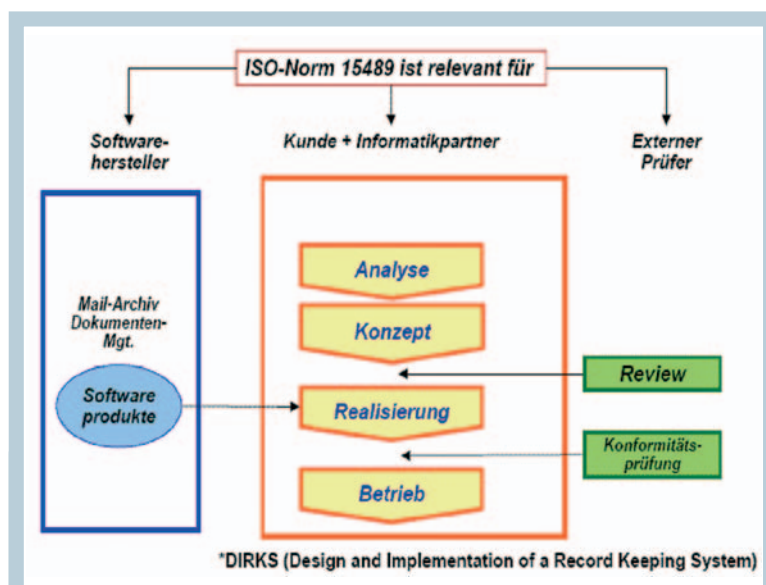


Abbildung 2: Phasenbezogenes Vorgehensmodell

Quelle: Lukas Fässler

Projektverantwortliche eingebunden sein. Der oder die Projektleiter sind entsprechend vorab zu schulen. Es empfiehlt sich, allenfalls als Moderator einen externen Berater hinzu-

festzuhalten. Der Projektfortschritt ist vom Projektausschuss streng und in kurzen Abständen durch Projektausschuss-Sitzungen und einer Reportierungspflicht des Projektleiters

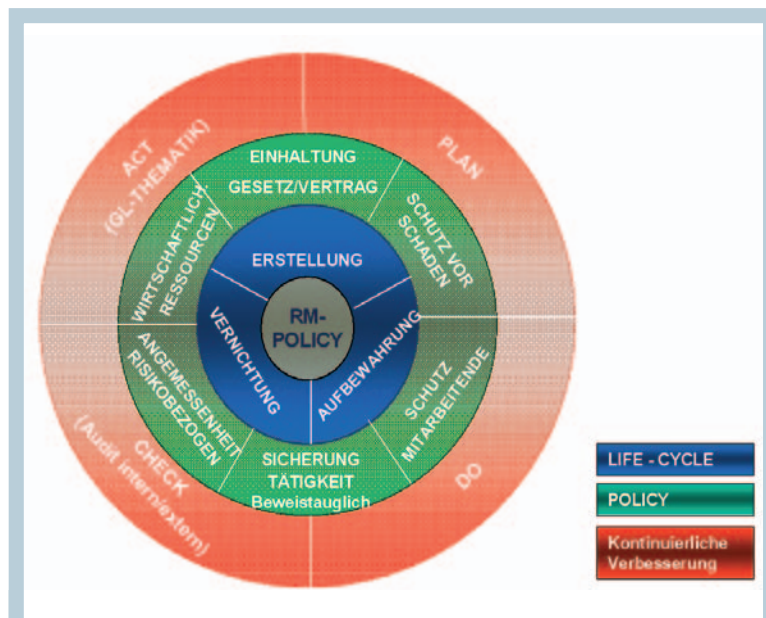


Abbildung 3: Ergebnis einer Workshop-Arbeit mit dem Hochbauamt der Stadt Zürich

Quelle: Lukas Fässler

zuziehen, der mit seiner Erfahrung die Aktivitätenplanung, die Terminplanung, die Methodik und das Vorgehen unterstützend begleiten kann und dadurch auch die Qualitätskontrolle im Projekt wahrnehmen kann.

Im Projekthandbuch sind die notwendigen Aktivitäten, Personen (Projektmitarbeiter), Termine und/oder Meilensteine sowie Budgetvorgaben

sicherzustellen. Empfohlen ist ein phasenweises Vorgehen (siehe Abbildung 2) über Analyse (IST-Aufnahme), Konzept (Ableitung von Anforderungen), Realisierung (Evaluation, Umsetzung und Implementierung von neuer Aufbau- und Ablauforganisation und Infrastrukturen) sowie Betrieb (Regelungen für die laufende Nutzung).

rechtzeitig, nicht vollständig oder inkonsistent zur Verfügung stehen und Nachweise nicht erbracht werden können. Als Folge davon können sich sowohl rechtliche als auch wirtschaftliche Risiken und konkrete Schäden ergeben. Die Anwendung der Policy ermöglicht damit, dass Informationen schnell wieder gefunden werden, Informationen vollständig, konsistent und zur richtigen Zeit am richtigen Ort den berechtigten Personen zur Verfügung stehen, für gerichtliche oder aussergerichtliche Verfahren integer (Integrität: Schriftgut ist vollständig und unverändert), zuverlässig (Zuverlässigkeit: Schriftgut ist vollständig und korrekt), authentisch (Authentizität: Schriftgut ist geschützt vor ungewollten Änderungen) und benutzbar (Benutzbarkeit: Schriftgut kann gefunden und genutzt werden) zur Verfügung stehen. Dieses System ist zudem durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess abzusichern.

Die Implementierung eines Records-Management-Systems nach der ISO-Norm 15489 bringt den Führungskräften den zusätzlichen Vorteil, dass dieses System von unabhängigen Dritten (Audit-Unternehmen) auf Konformität mit der Norm überprüft werden kann. Damit wird einerseits sichergestellt, dass nachweislich über den Auditbericht des Prüfungsunternehmens festgestellt wird, ob ein nach international anerkannten Normen definiertes Records-Management-System vorhanden und betrieben wird. Zudem erhält die Führung aus dem einzelnen Audit auch konkrete Hinweise und Massnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung des Systems. Mit der Konformitätsprüfung wird damit die Führung massiv entlastet, wenn die Frage der Erfüllung der geforderten Sorgfaltspflichten im Raume steht. Es ist daher gerade aus Gründen der Enthaftung für die Führung zu empfehlen, das Records-Management-System nach der ISO-Norm aufzubauen und auch von unabhängiger Seite prüfen zu lassen.

Literaturhinweis
 Fässler, Lukas: **Records Management – Sorgfaltspflicht für Führungskräfte**. PX Edition, Rheinfelden 2006, ISBN 3-905413-09-4, Bezugsquelle: www.bpx.ch

Autor

Lukas Fässler ist Rechtsanwalt und befasst sich seit 1982 hauptberuflich mit Informatik und Telekommunikation. Kontakt: faessler@fsdz.ch