

Records Management: Gestaltung und Umsetzung (Peter Toebak)

Drei Jahre nach dem Handbuch „Records Management“ legt der Autor Peter Toebak – gemäss Klappentext ein führender Experte und Dozent an diversen informationswissenschaftlichen Fachhochschulen und Universitäten der Schweiz – sein neues Werk im selben Verlag mit fast denselben Sponsoren vor: „Records Management. Gestaltung und Umsetzung“¹. Der Stoff ist zwar nur noch ungefähr halb so umfangreich wie beim Handbuch, aber nicht verdaulicher geworden. Man hat gehofft, dass das zweite Werk eine leicht verständliche „Kurzfassung“ des Handbuchs präsentieren würde. Man hat vergeblich gehofft. Es handelt sich bei der vorliegenden Publikation um eine „Ergänzung“ (S.6 Vorwort) des Handbuchs Records Management aus dem Jahre 2007. Dies macht die Sache nicht leichter und insofern ist sich der Autor treu geblieben, allerdings auf Kosten des/der Lesers/in.

Doch beginnen wir von vorne. Das Inhaltsverzeichnis ist eigentlich vielversprechend und durchaus logisch aufgebaut ausser die Einordnung von Abschnitt 3.1 „Schwerer Stand“ (die Unterkapitel sind nicht nummeriert) in das Kapitel 3 „Organisatorische Verankerung“. Die Tatsache, dass Records Management innerbetrieblich einen schweren Stand hat, ist nicht primär ein Aspekt der organisatorischen Verankerung/Aufhängung, sondern hat eher mit der Unternehmenskultur und/oder mit dem persönlichen Umgang mit Information zu tun. Dass „Records Manager“ einen schweren Stand haben ist eine Folge dieser Kultur mit all ihren Defiziten die genannt sind. Die Organisation leidet höchstens an dieser „(Un-)Kultur“, wogegen es jedoch keine Standardrezepte gibt, sondern nur stetes Bohren von harten Brettern.

Nun, wenn der Leser dann eintaucht in die Lektüre, wird der Weg sehr steinig. Nach den methodischen und über weite Strecken selbstreferentiellen Vorüberlegungen und Exkursen (aus dem Handbuch 2007), kommt der Autor zum Kernstück, das die Tore zur Gestaltung und Umsetzung eines Records Management Programms weit öffnen sollte: Der Zehn-Schritte Plan zum Records-Management-Programm ist der eigentliche rote Faden durch das Buch. Das Flussdiagramm (Abbildung 16 auf Seite 45) zeigt das logische Vorgehen, das Schritt für Schritt erläutert wird. Es wird hier auch ersichtlich welcher Schritt in welchem Kapitel des Buches „mehrheitlich“ behandelt wird, wobei die Begriffswahl in der Grafik nicht immer einer gängigen Projektmanagementsprache entspricht. So würde man unter „Evaluation eines EDRMS“ gemeinhin das verstehen was unter Schritt fünf genannt ist (Identifikation oder Auswahl der Anwendung) und nicht die ständige „Weiterentwicklung“ bzw. Monitoring und Verbesserung des RM-Programms durch Audit-Loops. Ob es hier ein „Endereignis“ gibt ist auch fraglich, denn ein Records Management Programm ist kein einmaliges Projekt, sondern eine Daueraufgabe, was der Autor auch immer wieder an anderer Stelle zum Ausdruck bringt. In diesem Zusammenhang wäre die Einführung eines Maturitätsmodells wie etwa GARP² dienlich gewesen. Der Capacity-Check (S.39-41) wäre zwar ein Ansatz, und Toebak erklärt auch, dass dieser Check ein Instrument zum „Evaluieren des EDRMS“ sein könne (S.43), aber er ist eher projektbezogen (nicht programmbezogen) und dient primär der Gap-Analyse, obwohl einige der Qualitätsmerkmale aus dem GARP Modell hier eingeführt (Integrität, Sicherheit, Haltbarkeit etc.) aber nicht erklärt werden.

Der Zehn-Schritte Plan sollte also durch den Stoff führen bzw. „auf einen Nenner gebrachte Leitlinien“ (S.6) vermitteln, aber trotz dieser „high-level“ Kapiteführung aufgrund der Grafik auf Seite 45 verliert sich der Leser oft in unzähligen und zusätzlichen Exkursen, was die Lektüre enorm erschwert. Es wäre hilfreich gewesen, wenn die Kapitelstruktur diesem Zehn-Schritte Plan entsprochen hätte. In den einzelnen Kapiteln wird zwar meist gesagt wo man

¹ Peter M. Toebak: Records Management. Gestaltung und Umsetzung, Baden 2010 (Verlag hier & jetzt), 289 S., ISBN: 978-3-03919-141-3

² General Accepted Record Keeping Principles, vgl. ARMA: <http://www.arma.org/garp/index.cfm>

sich befindet bzw. welche Schritte jetzt behandelt werden aber nicht am Anfang eines Kapitels (z.B. S.92 für das Kapitel „Integration in die Prozesslandschaft“). Der rote Faden geht auch oft verloren durch die extrem eklektizistische Methode beziehungsweise durch das üppige Zitieren zahlreicher Autoren, die es entweder zu bestätigen oder zu widerlegen gilt. Das abschweifende „Besprechen“ diverser Werke erzeugt unnötige Redundanz und Gedankenloops, deren Zusammenhänge zum Teil nur erahnt werden können und irgendwie losgelöst sind vom Gedankengang, der gemäss Autor „in sich geschlossen“ sein sollte (Vorwort, Seite 6). Weshalb muss die „Befassung“ mit dem Werk von Beglinger/Wildhaber (u.a.)³ über 30 Seiten! lang sein (der Abschnitt „Neusignierung und organischer Zusammenhang“ ist zudem aus juristischer Sicht von der Aussage her nicht haltbar)? Diese Passage (was haben die Themen „Scannen“ und „Neusignierung“ überhaupt im Kapitel „Bestimmen des Geschäftsumfelds“ zu suchen?) tönt streckenweise wie eine Abrechnung mit den „Juristen“, die widerlegt werden müssen, weil sie „falsch denken“⁴ oder nicht wie Informationsmethodiker denken⁵. Überhaupt werden zu viele Noten verteilt (z.B. „Ein grösserer Fehler ist kaum denkbar!“⁶ gegenüber Wirtschaftsinformatikern oder IT-Spezialisten). Solche Beispiele liessen sich noch weitere anführen. Dies kann nicht angehen und ist schlechter Stil, der zudem zum Puritanismus neigt. Toebak macht sich kaum Gedanken, weshalb „die Nutzer“ nichts von Records Management wissen wollen, ausser dass unsereins einen „schweren Stand“ hat (S.30) und viele „Schuldige“ geortet werden. Dass man diesen Zustand ändern sollte wird schon klar, nur lässt Toebak seine Rezepte oft im Superlativ daherkommen bis zum elitären Gestus⁷.

Dass meine Rezension sich primär mit diesen Aspekten befasst hat damit zu tun, dass die Problematik des Buches nicht im fachlichen Bereich liegt, obwohl es einige sehr kontroverse Themen gäbe, die hier wegen Platzmangels nicht diskutiert werden können (Stichwort: Synonymität von Prozess und Dossier bzw. Prozess-Kategorie und Records-Serie⁸). Nein es liegt an der Verpackung und der oft umständlichen und verästelten Formulierung der Botschaften, so dass der Leser rebelliert; die Kost ist auch für Spezialisten schwer verdaulich oder zu kompliziert.

Zum Schluss möchte ich doch noch ein paar positive Aspekte vermerken. Inhaltlich gewinnbringend ist zum Beispiel der Abschnitt über die „Integration von Systemen“ (S. 209 ff), das bisher ein völlig vernachlässigtes Gebiet der Informationsarchitekten ist, wo es darum geht, dass Fachanwendungen, ERP und andere Produktivsysteme mit dem EDRMS kommunizieren können, bzw. die Nachschaltung eines EDRMS für die Zeit der Aufbewahrung als Basissystem zu implementieren ist. In diesem Abschnitt fliessen auch gute Erfahrungen aus Projekten und Studien ein, die der Autor selbst durchgeführt hat oder beteiligt war. Verdienstvoll ist auch der Anhang, der wichtige Gesetzes- und Verordnungsartikel, ein Glossar (es fehlen zwar diverse Schlüsselbegriffe, die im Text verwendet werden, z.B. „Revisionssicherheit“), ein Abbildungs- und Abkürzungsverzeichnis und ein Sachregister enthält. Die Literaturliste verzeichnet auch neuste Werke und ist somit sehr aktuell.

Fazit: Es ist ein Werk für Experten, die sicher da und dort nützliche Informationen „herausholen“ können, aber für die IT oder andere Personen im interdisziplinären Umfeld ist die Kost unlesbar und zu wenig prägnant. Das Buch leidet an unnötiger Redundanz, ist

³ J.Beglinger, D. Burgwinkel, B. Lehmann, P. Neuenschwander, B. Wildhaber: Records Management, Zollikon 2008 (2. Auflage); dass die zweite Auflage mit dem gewichtigen Zusatz betr. RM-Projektmanagement eben gerade nicht von einem Juristen stammt (D. Burgwinkel), wird nicht erwähnt.

⁴ Toebak, S.83. „Juristen und Gesetzgeber müssen neu denken.(...) sie müssen lernen, auf „above item level“ zu denken.“

⁵ Toebak, S.72. „hier rächt sich der Umstand, dass wir es (...) mit Juristen zu tun haben.“

⁶ Toebak, S.89

⁷ Dem Moreq Modell wird ein „diffuses“ Datenmodell unterstellt.(S.189) oder die grauenhafte Betriebsrealität kommt in die Quere, wonach „niemand weder Zeit noch Lust hat zu archivieren.“(S. 170, Fremdzitat)

⁸ Toebak, S.110

teilweise zu geschwätzig, zu selbstreferentiell und gerät dadurch zu lang. Vorwürfe an andere Autoren wie „ es hätte kritischer auf den Umfang geachtet werden müssen“ (S.58), fallen auf den Verfasser selbst zurück. Nicht nur die Autorität des Autors wird fraglich, es geht hier letztlich auch um die Akzeptanz der Autorität des Lesers/Leserin. Es darf zugestimmt werden, dass die Materie anspruchsvoll bleibt, aber in dieser Form kann sie innerbetrieblich weder vermittelt noch verkauft werden, obwohl fachlich vieles richtig ist. Damit ist weder der Sache noch dem Berufsstand gedient. Peter Toebak hätte es verdient, dass seine breite interdisziplinäre Fach- und Sachkompetenz, die er in den Dienst der Forschung und Lehre stellt, auch in der Praxis stärker zum Tragen kommt. Diese Chance wurde jedoch hier verpasst.

Jürg Hagmann

15.12.2010