

Records Management – Strategien für den vorarchivischen Bereich

Jürg Hagmann
Group Records Management
Novartis Pharma, Basel

Abstract

Der Beitrag behandelt nicht primär das Verhältnis zwischen der Management-Disziplin Records Management und der Archivistik bzw. das zuweilen kritische Verhältnis zwischen ihren Akteuren, den Records Managern und Archivaren, sondern versucht Records Management als eigenständige Teildisziplin des Informationsmanagements zu positionieren. Es soll klargestellt werden, dass es beim Records Management **nicht** um prospektive Langzeitarchivierung geht, dies wäre eine falsche, ja sogar kontraproduktive Annahme; Records Management fokussiert ausschliesslich auf den Primärwert¹ von Akten. Records Management hat sich als eigenständige Disziplin von der guten alten Schriftgutverwaltung emanzipiert und auch auf der Managementebene etabliert und es geht heute nicht mehr um das „Warum“, sondern um das „Wie“.

Es wird am Beispiel des globalen Pharmakonzerns Novartis aufgezeigt, welchen Nutzen ein strategisch organisiertes Records Management hat (Fachstelle), welches die Umsetzungsschritte sind, und welches ihre Schnittstellen in einem interdisziplinär verstandenen Informationsmanagement sind.

Die Kernaufgaben einer Fachstelle Records Management sind dabei die folgenden: Globale strategische Prozessverantwortung für das Management von Geschäftsunterlagen über deren gesamten Lebenszyklus hinweg (governance); Erfüllung der regulatorischen, gesetzlichen und geschäftsspezifischen Anforderungen der Aufbewahrung (compliance); Unterstützung der Implementation von lokalen Records Management Programmen durch praktische Services und Tools. Um Records Management innerhalb einer Organisation nachhaltig einzuführen, müssen die Aufträge und Verantwortlichkeiten definiert werden (Weisung). Danach sind sie von der Geschäftsleitung zu genehmigen und in Kraft zu setzen. Die Vorteile einer globalen Organisation (Fachstelle Records Management) werden sowohl in geografischer als auch in funktioneller Hinsicht dargestellt.

Die Begründungszusammenhänge von Records Management sind heute vielfältig und kreisen alle um aktuelle informationelle Problemstellungen wie Compliance, Revisionsfähigkeit, Businesskontinuität u.a.m.; Archivierungsaspekte bilden dabei nur einen Teil der Aktivitäten. Der Autor plädiert für ein produktives Zusammengehen, der sich im Lebenszyklus der Informationen ergänzenden Disziplinen. Ein proaktives und konsequentes Records Management nützt nicht nur der Organisation, welche die Records erzeugt, sondern auch den Archivaren.

1. Records Management und Archivierung – gemeinsame Herausforderungen

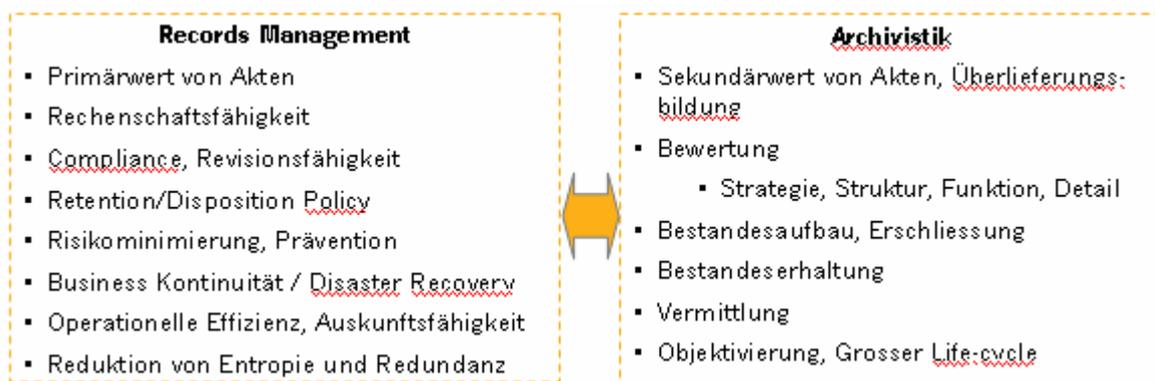
Records bilden den Nexus zwischen Evidenz, Rechenschaftsfähigkeit und Erinnerung. Dies verbindet die beiden Disziplinen „Records Management“² und Archivistik auf organische Weise. „Records Management wurzelt im Prinzip in der Archivistik auch wenn es

¹ Gem. Theodore Schellenberg: vgl. Wiki: <http://archivopedia.com/wiki/index.php?title=Schellenberg>

² Die Fachleute in Deutschland streiten noch um eine adäquate Übersetzung; im Prinzip gilt das Begriffsäquivalent Aktenverwaltung oder Schriftgutverwaltung, was jedoch zu kurz greift, fallen doch unter den Begriff „Records“ nicht nur Textdokumente, sondern auch andere Aufzeichnungen von Information wie Objekte oder Datenträger (z. B. in der Pharmaindustrie Gewebeproben, Blutproben, Zellbanken, Verpackungsmaterial etc.).

interdisziplinär begründet und gestaltet werden muss³. Was die beiden Disziplinen auch verbindet ist das Lebenszyklusmanagement, wobei Records Management an sich auf die endliche Aufbewahrung fokussiert (aus Kosten/Nutzen sowie juristischen Überlegungen wird unnötige Information gem. diversen Anforderungen vernichtet), während die Archivistik die dauernde Aufbewahrung bzw. die Überlieferungsbildung als Kernaufgabe hat. Records Management hat dabei archivische Prinzipien übernommen (Evidenz, Bewertung, Kontext, Aktenkunde, Dossierbildung, Authentizität, Integrität, Langzeitarchivierung etc.) hat aber neben der ursprünglichen Kernaufgabe (Registraturbildung) auch neue Aktivitätsfelder entwickelt, die z.T. im Zuge der informationstechnischen Entwicklungen entstanden sind (z.B. E-Mail Management, E-Invoicing, E-Discovery, ERP⁴, BPM⁵ oder Enterprise Content Management (ECM) als Gesamtkonzept. Die treibende Kraft für Records Management ist die zunehmende Verrechtlichung und Regulierung der Geschäftsprozesse, die v.a. aus den USA kommt, wo die Geschäftskultur bekanntlich sehr streitlustig ist⁶. Es geht darum, dass die Unternehmung jederzeit konform ist mit den gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen der Aufbewahrung von Geschäftsunterlagen (Compliance).

Positionierung von Records Management im Vergleich mit der Archivistik



Grafik 1

Beim Records Management ist der permanente Fokus auf den Betriebszweck von Akten wesentlich (Primärwert). Der Primärzweck von Akten dient der unmittelbaren und mittelbaren Erfüllung von Geschäftszielen. Es gilt mit aktiven Records sowohl Revisionsfähigkeit, als auch operationelle Effizienz, Auskunftsfähigkeit und Business Kontinuität sicherzustellen. Damit wird auch evident, dass Records Management als eigenständige Managementdisziplin mehr betriebswirtschaftlich orientiert ist⁷ und wenig mit historischen oder rein archivischen Fragestellungen am Hut hat⁸. Daher rührt auch die zuweilen künstliche Trennung zwischen Archivaren und Records Managern, die aufgrund der herrschenden Dominanz eines rein technisch orientierten Informationsmanagements, das die Contentseite vernachlässigt, noch zusätzlich verstärkt wird⁹.

³ vgl. P. Toebak, Records Management. Ein Handbuch, Baden 2007, S. 35. Grundsätzlich zur Geschichte des Records Managements: Richard Cox, The birth of the modern records regime and profession, in: ders., Closing an era: historical perspectives on modern archives and records management, Westport 2000, p.45ff

⁴ Enterprise Resource Planning

⁵ Business Process Management

⁶ Als Stichwörter seien hier nur Sarbanes Oxley Act (gesetzlich geforderte Kontrollmechanismen für das Financial Reporting) genannt sowie die neuen Federal Rules for Civil Procedure (FRCP), die dem Records Management wiederum einen neuen Schub verliehen haben.

⁷ Bevor Records Management als selbständige Disziplin an Fachhochschulen gelehrt wurde, war es Teil der klassischen Verwaltungs- und Organisationslehre.

⁸ Der Ruf: "Everyone an archivist" geht an der betrieblichen Realität und Praxis vorbei. vgl. E. Ketelaar, Everyone an archivist, in: N. Bütikofer (u.a.): Managing and Archiving Records in the Digital Era, Baden 2006, S.9-14

⁹ "The schism between records managers and archivists grew more acute, and entirely separate disciplines emerged, with archivists typically coming from a background in history and records managers coming from a business administration background." vgl. Ghetu, Magia: Two professions, one goal: collaboration between archivist and records manager may reinforce each profession's purpose in an organization and improve information management, in: Information Management Journal, May 2004

Eine wichtige Herausforderung stellt natürlich auch die informationstechnische Revolution dar (electronic records management), die aber trotz dramatisierender Stimmen wenig an den grundsätzlichen archivischen Prinzipien auf der logisch-organisatorischen Ebene geändert hat¹⁰. Die Herausforderungen der elektronischen Archivierung haben auch dazu beigetragen, dass Records Management bei den Archivaren wieder auf vermehrtes Interesse gestossen ist. In diesem Punkt ist allerdings bei Archivaren eine missverständliche Perspektive von Records Management entstanden, dass es nämlich um prospektive Langzeitarchivierung ginge. Eine solche Annahme ist grundlegend falsch¹¹, weil sie u.a. Records Management auf die Probleme der inaktiven Phase des Lebenszyklus von Records verkürzt.

Bei alledem sollte nun klar geworden sein: die Zukunft kann nur interdisziplinär gemeistert werden. Records Manager, Archivare, die IT und die Rechtsdienste sind die wichtigsten Partner in diesem Geschäft, und müssen gemeinsam an einem Tisch um Lösungen ringen. Records Manager und Archivare müssen strategische Allianzen bilden, denn sie kämpfen beide mit einem schwierigen Image¹², das es durch höhere Qualifikationen (Ausbildung) zu verbessern gilt. Records Management muss strategische Bedeutung erlangen, um einen entsprechenden innerbetrieblichen Stellenwert zu erhalten. Wie dies erreicht werden kann, soll im folgenden am Beispiel der Firma Novartis gezeigt werden.

2. Records Management bei Novartis – Strategie, Organisation und Umsetzung

Der Pharmasektor ist im höchsten Masse reguliert und kontrolliert. Novartis ist verpflichtet, gegenüber gesetzgebenden und aufsichtsbehördlichen Organen jederzeit und lückenlos über ihre geschäftlichen Aktivitäten, Abläufe und Transaktionen Bericht zu erstatten. Daher stellt die effiziente und vollständige Aufzeichnung und Verwaltung geschäftlich relevanter Informationen und Unterlagen langfristig ein Kernelement für das Unternehmen dar. Erfahrungen diverser Unternehmen haben deutlich gezeigt, was die Konsequenzen eines unzureichenden oder lückenhaften Systems des *Records Management* sind (Intel oder Siemens).

2.1 Einrichtung einer strategischen Abteilung „Records Management“

Bei Novartis ist *Records Management* ein fester Bestandteil der täglichen Arbeit einzelner Abteilungen, aber auch globaler Teams, ganzer Business Units und Divisionen. Dies reicht von der Führung und Aufbewahrung einfacher Sitzungsprotokolle bis zur Zusammenstellung komplexer Dokumentenbestände wie zum Beispiel Registrierungsdocumentationen. Um das *Records Management* konzernweit zu harmonisieren und zu koordinieren, entschied sich die Geschäftsleitung für die Schaffung der neuen strategischen Funktion „Group Records Management (GRM)“. Dieses Team ist seit Januar 2003 operativ und besteht heute aus acht Mitarbeitenden.¹³

¹⁰ Es ging auch um die Frage, ob nicht die Informatiker bald alle Aufgaben der Archivare und Records Manager übernehmen würden. Die Kontroverse auf den Punkt brachten zwei Fachartikel 2001: D. Bearman, M. Hedstrom: Reinventing archives for electronic records. Alternative service delivery options (für den Paradigmenwechsel), und L.J. Henry, „Schellenberg in cyberspace“ (gegen den Paradigmenwechsel); beide Aufsätze in: R.C. Jimerson (Hg.), American archival studies. Readings in theory and practice, Chicago 2001

¹¹ vgl. P. Toebak, a.a.O., S. 23

¹² Die Akzeptanzdefizite von Archivaren sind bekannt (verstaubte Retrofaszination, Erbsenzähler) ebenso diejenigen von Records Managern (notwendiges Übel); immerhin sind Archivare oft privilegiert, da sie in der Regel eine akademische Ausbildung haben (Historiker), während Records Manager – weil auf die operative Ebene reduziert – oft untere Stufen bekleiden und von der Ausbildung her (noch) nicht sonderlich qualifiziert sind. Archivare werden oft nicht wirklich als Managementpartner wahrgenommen: „One effect of this perception is that senior managers do not take archival requests for documentary accountability as seriously as similar demands made by auditors that have explicit management consequences.“ D. Bearman, M. Hedstrom: Reinventing archives for electronic records. Alternative service delivery options, in: R.C. Jimerson (Hg.), American archival studies. Readings in theory and practice, Chicago 2001, S. 554

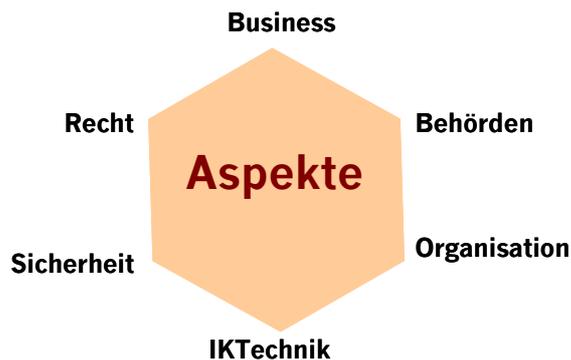
¹³ Aufteilung der aktuellen Teilfunktionen/Stellen:

- Leitung der Abteilung und strategische Entwicklung des globalen RM Programms
- Service- und Account Management, Projekte
- Management des normativen Rahmenwerks, Weisungswesen, Richtlinien, Sicherheit
- Aus- und Weiterbildung, Consulting, RM Programm Support

Die Kernaufgaben der Abteilung Group Records Management (GRM) sind die folgenden: Globale strategische Prozessverantwortung für das Management von Geschäftsunterlagen über deren gesamten Lebenszyklus hinweg (governance); Erfüllung der regulatorischen, gesetzlichen und geschäftsspezifischen Anforderungen der Aufbewahrung (compliance); Unterstützung der Implementation von lokalen Records Management Programmen durch praktische Services und Tools. Um Records Management innerhalb einer Organisation nachhaltig einzuführen, müssen zunächst die Verantwortlichkeiten definiert werden (policy). Danach sind sie von der Geschäftsleitung zu genehmigen und einzuführen.

Die Gründe und die Vorteile einer globalen Organisation (Fachstelle Records Management) sind sowohl in geografischer als auch in funktioneller Hinsicht offensichtlich:

- Globale strategische Verantwortung und Steuerung aller Records Management Prozesse und der Archivierung auf der Ebene der gesamten Novartis (und nicht nur für einzelne Geschäftseinheiten)
 - Kompetenzzentrum (Ansprechpartner) für alle Fragen und Probleme im Zusammenhang mit Records Management und Archivierung
 - Harmonisierung der Normen, Standards und Implementierung von Records Management
- Ausserdem ist es von herausragender Bedeutung, dass die Gesamtorganisation alle Aspekte des Records Management berücksichtigt, weil es zur Erfüllung der Aufgaben des Records Management einer reibungslosen Kommunikation und Kooperation mit den juristischen und informationstechnologischen Funktionen bedarf (s. Grafik 2).



Grafik 2

2.2. Aspekte der Records Management Strategie, Organisation und Umsetzung

Im Anschluss an die Einsetzung der Gruppe bestand die erste Aufgabe darin, die Mitarbeiter sowie das Management auf die Bedeutung des Themas aufmerksam zu machen (awareness), eine Strategie zu entwickeln und zu implementieren, um einheitliche und praxisorientierte Records Management Grundsätze zu etablieren.

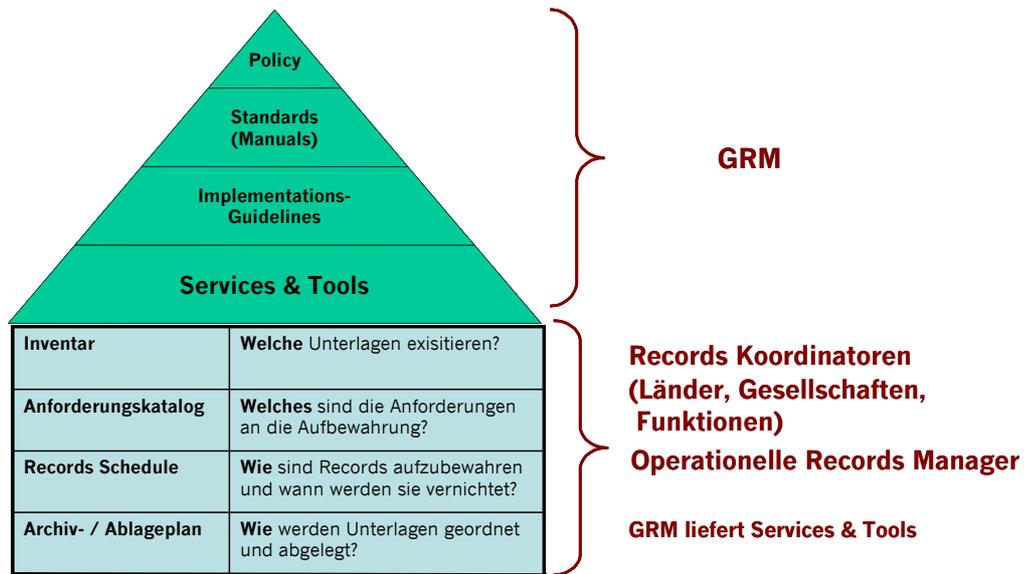
Zum Aufbau dieser Strategie bzw. im Hinblick auf deren Umsetzung, haben wir auf den folgenden Säulen basierende Aktivitäten und Services entwickelt:

2.2.1. Normativer Rahmen

Beschluss einer konzernweit verbindlichen Records Management Weisung (Policy). Diese Weisung ist in Anlehnung an den ISO Standard 15489 für Records Management im Oktober 2004 von der Firmenleitung beschlossen worden. Jede Gesellschaft des Konzerns (legal entity) ist dadurch verpflichtet, seine lokale/regionale Direktive basierend auf der globalen Weisung juristisch verbindlich zu beschliessen.

-
- Management der Kommunikation und der Beziehungen
 - Metadaten Management und Taxonomien
 - Informationsarchitekturen- und -lösungen, Technisches Management (Elektronische Archivierung)

Diese Weisung ist eine Art Charta, die lediglich Einführungsvorschriften zu den Prozessen und den allgemeinen Verantwortlichkeiten im Records Management festlegt. Es ist jedoch essentiell, über die reine Policy hinaus Standards, Instrumente und Services (z.B. Ausbildung und Support) zur Implementierung zu entwickeln, damit die einzelnen Records Manager in den Ländergesellschaften in der Lage sind ihre Records Management Programme praxisbezogen zu realisieren. Das folgende Modell zeigt die verschiedenen Ausführungs- und Verantwortungsebenen:



Grafik 3

Die globale Records Management Policy (Weisung), die Normen, Standards und Richtlinien sowie entsprechende Services und Tools werden von Group Records Management (GRM, Dach des Hauses) entwickelt und weisungsgemäss eingeführt. Die Implementierung der Records Management Produkte (Inventar, Anforderungskatalog, Aufbewahrungs- und Ablageplan) liegt hingegen in der Verantwortung der lokalen Gesellschaften (Stockwerke des Hauses). Sie werden dabei von Group Records Management (GRM) unterstützt.

2.2.2. Aufbau eines globalen Netzwerkes von Records Management Koordinatoren

In einer ersten Phase hat GRM sog. Records Management Koordinatoren für die vier Hauptdivisionen (Pharma, Consumer Health, Vaccines&Diagnostics und Sandoz) nominiert, damit diese Organisationen die Normen ausführen, der globalen Weisung folgen und eine lokale oder regionale Organisation entsprechend den normativen Rahmenvorgaben zu etablieren beginnen. Die globale Gruppe (GRM) organisiert regelmässige Treffen in Basel oder andern Regionen, um die Strukturen und die Aktivitäten der Koordinatoren des globalen Netzwerkes zu unterstützen und zu stärken. Der für die Kommunikation Verantwortliche hat parallel dazu eine Website auf dem Intranet entwickelt, um auf diese Weise sowohl die notwendigen Informationen als auch eine Plattform des gegenseitigen Austausches zur Verfügung zu stellen. Die dadurch entstehenden Synergien beginnen langsam zu fruchten. So hat zum Beispiel Portugal die Policy ins portugiesische übersetzen lassen wovon Brasilien auch profitieren konnte. Oder in den Philippinen entstand ein Records Schedule, den viele Länder im asiatisch-pazifischen als Raum als anregendes Beispiel genommen haben, um voranzukommen. In Kanada wiederum hat die Records Management Organisation aufgrund der Koordinationsaktivitäten mit den USA herausgefunden, dass man Kunde desselben off-site Storage Providers ist, wonach die Kostenansätze nach unten korrigiert werden konnten. Es liessen sich noch mehr Beispiele anführen, die aufzeigen, dass sowohl operationelle Effizienzsteigerungen als auch Kosteneinsparungen durch globale Koordination und Kooperation erzielt werden können.

2.2.3. Elektronischer Archivservice

Novartis hat bereits seit 2002 ein globales und funktionsübergreifendes elektronisches Archivierungssystem entwickelt und integriert, um die Anforderungen der amerikanischen Gesundheitsbehörden (FDA¹⁴) und der Verordnung CFR 21 part 11¹⁵ zu erfüllen. Der Service umfasst sämtliche ökonomischen, legalen, regulatorischen (GxP¹⁶) und sicherheitstechnischen Anforderungen an ein elektronisches Langzeitarchiv. Ein System zur elektronischen E-Mail Archivierung ist Gegenstand eines zukünftigen Projektes.

2.2.4. Physische Archivservices

GRM hat für alle Einheiten von Novartis (in einer ersten Phase für die Schweiz) einen Service-Katalog entwickelt und installiert, um ein normatives Regelwerk anzubieten bezüglich:

- Organisation physischer Archivierung (inkl. Erschliessung, Tracking, Ausleihe etc.)
- Auslagerung von Akten (off-site storage)
- Scanning
- Mikroverfilmung

GRM hat zusammen mit dem Einkauf Rahmenvereinbarungen mit geeigneten (externen) Anbietern geschlossen. Alle Anbieter mussten sich einer genauen Prüfung der Sicherheit und der Qualität der angebotenen Dienstleistungen unterziehen. Die internen Kunden (Fach- und Bereichsarchive) müssen somit die Anbieter nicht mehr evaluieren, sondern können die entsprechenden Dienstleistungen direkt aus einem Katalog auswählen und basierend auf ausgehandelten Konditionen die Services einkaufen.

Zusätzlich besteht seit kurzem ein sog. „Facilitation Service“, der allen Geschäftseinheiten auf allen Stufen zur Verfügung steht. Dieser Service, den GRM zusammen mit einem externen Anbieter entwickelt hat, bietet allen Departementen die Möglichkeit die wesentlichen Leistungen eines physischen Archivservice einzukaufen und on-site ausführen zu lassen, dies mit Unterstützung des internen Service-Managers von GRM. Für Organisationseinheiten die umziehen, ist der Service obligatorisch und in den Umzugskosten enthalten. Die Leistungen umfassen im wesentlichen die folgenden Prozesse: Identifikation und Scoping des Bestandes und Auftrags, Groberfassung und –bewertung der Unterlagen, Gliederung der Geschäftsprozesse (business classification) und Rollen, Definition der Records Serien mit den entsprechenden Aufbewahrungsanforderungen (Aufbewahrungsplan), Ablagestruktur und –plan (filing), Aussonderung, Kassation und Schulung. Für all diese Prozesse des „Facilitation Service“ gibt es eine Design- und eine Umsetzungsphase.

Schliesslich bleibt noch zu erwähnen, dass im Rahmen des Life Cycle Managements die Schnittstelle zur dauernden Archivierung (Firmenarchiv) gut organisiert ist. Novartis verfügt über eine hervorragende Überlieferungsbildung.

2.3. Zusammenfassung

Nach über 5 Jahren sind die Bilanz und die Ergebnisse zahlreicher Projekte beachtlich. Die Erfahrungen sind vielgestaltig und man kann die folgenden besonderen Herausforderungen unterstreichen:

- Die Durchführung der Records Management Programme muss die in der Praxis bestehenden Strukturen und Mittel berücksichtigen; einzelne Etappen mit moderatem,

¹⁴ Federal Food and Drug Administration (US amerikanische Gesundheitsbehörde)

¹⁵ Code of Federal Regulation 21, part 11: diese amerikanische Verordnung beschreibt die Anforderungen an elektronische Dokumente und elektronische Unterschriften für die Nahrungsmittel- und Pharmazeutische Industrie.

¹⁶ Das Kürzel GxP bedeutet eine Generalisierung von Qualitätsrichtlinien (best-practice), die vorwiegend in der pharmazeutischen Industrie angewandt werden. Das Akronym (G) x (P) steht primär für drei Bereiche: Good Manufacturing Practice (GMP), Good Laboratory Practice (GLP) und Good Clinical Practice (GCP) vgl. <http://en.wikipedia.org/wiki/GxP> und für Computerized System Validation (CSV): http://en.wikipedia.org/wiki/Computerized_system_validation

aber solidem Fortschritt sind vielversprechender als eine sofortige, umfassende „Totalimplementierung“.

- Aufmerksamkeit auf die Regeln und die organisatorischen Konsequenzen des Records Managements zu lenken, ist ein langwieriger Prozess, der viel Geduld, Einfallsreichtum und Kreativität bedarf.
- Mit dem Erlass von Weisungen und Standards ist es nicht getan. Ein unternehmensweit agierendes Kompetenzzentrum (Fachstelle) muss angemessene Services, Tools und Support zur Verfügung stellen, um den Prozess zu initiieren und in Schwung zu halten.
- Kommunikation und Ausbildung (Training) in einem globalen und interkulturellen Umfeld sind von herausragender Bedeutung! Die Pflege einer jederzeit aktuellen Intranetseite ist auch im Kontext des e-Learning (Computer Based Training) sehr wichtig.

Mit einem global einheitlichen Records Management können wir zu einer verbesserten und konsistenten Compliance beitragen und einen wichtigen Beitrag leisten, dass alle Geschäftsvorgänge jederzeit nachvollziehbar sind. Tatsächlich ist Records Management zu einem wichtigen Element eines systematischen Informationsmanagements geworden und in dem Sinne unerlässlich für den langfristigen Erfolg des Unternehmens.

3. Fazit und Ausblick – think big, start small

Der oben dargestellte Konzernansatz von Novartis mit einer zentralen Fachgruppe und dezentralen Umsetzungseinheiten im lokalen Business ist noch nicht sehr verbreitet, aber aus meiner Sicht der einzige Weg, wie grosse Organisationen Records Management umfassend umsetzen können. Es braucht eine Art legislatives Kompetenzzentrum, das die Prozessverantwortung und die Steuerungsfunktion im Records Management übernimmt und Vorgaben macht. Records Management ist zuallererst eine Führungsaufgabe. Bevor sinnvolle und effiziente Lösungen etabliert werden, sollten das notwendige normative Rahmenwerk (Strategien, Policies, Standards Guidelines, Tools) definiert und die Prozesse und Strukturen darauf angepasst werden. Damit wird die geforderte konsistente und nachhaltige Compliance erreicht und die betrieblichen Abläufe und Strukturen zum Wohle der Organisation optimiert. Die Fachstelle muss allerdings die Geschäftseinheiten bei der Umsetzung proaktiv begleiten, sonst drohen alle Initiativen zu erlahmen. Es ist unerlässlich, nach einer Projektphase bzw. Einführungsphase von Records Management den operativen Betrieb aufrechtzuerhalten und die entsprechenden Ressourcen permanent einzuplanen. Davon wird auch das Archiv profitieren, da die Transparenz über die aktenproduzierenden Stellen und ihre relevanten Unterlagen durch das Management von Aktenplänen und Taxonomien markant gesteigert werden kann. Die Zusammenarbeit von Archivaren und Records Managern basiert zudem auf der Logik der gemeinsamen und identischen Prinzipien und Aufträge. Eine gute Partnerschaft kann beide Positionen in der Organisation stärken und dazu beitragen, die entsprechende Information effektiver zu verwalten. Australische Autoren haben Recht, wenn sie sagen, dass jeder Archivar ein Records Manager ist und jeder Records Manager ein Archivar; die Informationstechnik bindet sie aneinander.