

Widerstände bei der Implementierung von Records Management Systemen erstehen und gezielt abbauen am Beispiel des Regionalsekretariats Bern der Gewerkschaft Unia

Michele Merzaghi

m.merzaghi@gmx.ch

Archivare und Records Manager, die ein Records Management System implementieren wollen, müssen oft Widerstände und Ängste bei den Mitarbeitenden, die durch eine korrekte Aktenführung profitieren könnten, überwinden. Solche Probleme führen nicht nur zu Ärger und Frustration bei den Archivaren und Records Managern, sondern auch zu Verzögerungen bei der Implementierung, manchmal sogar zum Scheitern von Projekten.

Ziel dieser Masterarbeit ist es, die Gründe dieser Widerstände zu klären und Massnahmen vorzuschlagen, um gezielt den Widerstand bei der Implementierung von Records Management Systemen zu senken. Als Fallbeispiel wird das Regionalsekret Bern der Gewerkschaft Unia behandelt.

Um diese Ziele zu erreichen, werden in dieser Arbeit vier Fragen beantwortet:

- 1) Was sind die Gründe der Widerstände und Ängste bei der Implementierung einer Innovation?
- 2) Welche Akzeptanzprobleme gibt es bei der Implementierung eines Records Management System zu finden?
- 3) Wie kann man die Widerstände und Ängste gegen die Implementierung eines Records Management Systems beheben?
- 4) Wie kann man theoretische Ansätze zur Erhöhung der Akzeptanz von Records Management in die Praxis umsetzen? Wie kann man die nötigen Daten erheben?

Im ersten Teil der Arbeit wird geklärt, welche Ursachen die Akzeptanz für das Records Management senken können.

Betrachtet man die historische Entwicklung der Schrifgutverwaltung, kann man feststellen, dass diese seit dem Beginn des 20. Jh. zunehmend den Kompetenzen von Fachspezialisten entzogen worden ist und dem Mitarbeitenden überlassen wurde, was zur Senkung der Qualität der Schrifgutverwaltung führte. Die Wiedereinführung eines systematischen Records Management verursacht in Verwaltungen, Unternehmen oder anderen Organisationen Änderungen der Arbeitsprozesse, was bei den betroffenen Mitarbeitenden zu Widerständen führt. Durch gezielte Massnahmen ist es möglich die Mitarbeitenden von den Vorteilen des Records Managements zu überzeugen. Diese Massnahmen können aber nicht alleine zum Erfolg führen, nur bei einem *logischen und klar* aufgebauten Records Management Systems sinkt der Arbeitsaufwand der Mitarbeitenden. Damit wird die Akzeptanz der Mitarbeitenden erhöht und eine erfolgreiche Implementierung garantiert.

Im zweiten Teil wurden die theoretischen Lösungsansätze des ersten Teils in konkrete Massnahmen umgewandelt. Um dies zu erreichen, wurden Informationen über die Organisation der Gewerkschaft Unia, über das Regionalsekretariat Bern sowie über das Records Management, das im Zentralsekretariat der Gewerkschaft Unia schon gesammelt. Um präzisere Informationen über das Records Management im Regionalsekretariat Bern zu erhalten, wurden zusätzliche Interviews und eine Erhebung mittels Fragebogen geführt. Die Resultate der Erhebungen haben ermöglicht Massnahmen zu planen, welche gezielt auf bestimmte Zielgruppen, ihre Probleme und ihre Herausforderungen zugeschnitten waren. Die Massnahmen, die in eine Phase der Information und in der Phase der Schulung geteilt sind, wurden auf bestimmte Zielgruppe zugeschnitten, um den Ressourceneinsatz zu optimieren.