

## Tomislav Čepulić

Hrvatski državni arhiv  
Marulićev trg 21  
Zagreb

### MEĐUNARODNI STANDARD ISO 15489 "Information and documentation – Records management"

UDK 006.44:930.25  
930.25:006

Izlaganje sa znanstvenog skupa

*Dana 28. rujna 2001. Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO) objavila je dva teksta, dva dijela novog međunarodnog standarda za upravljanje dokumentima (records management). Na 3. međunarodnoj konferenciji udruge ARMA (Association of Records Managers and Administrators) u Montrealu u Kanadi 3. listopada ovaj je standard po prvi put i predstavljen javnosti. U ovom tekstu donosimo prikaz standarda.*

**Ključne riječi:** međunarodni standardi, standardi, ISO 15489, upravljanje dokumentima

#### Uvod

U Australiji je 1996. godine prihvaćen nacionalni standard za upravljanje dokumentima pod oznakom AS 4390. Iste godine Australija je taj tekst predložila kao temelj za izradu novoga međunarodnog standarda. Prijedlog je 1997. godine i prihvaćen te je započet rad na izradi novoga standarda. Kasnije se oblikuje i tekst koji će činiti popratno tehničko izvješće, koje je objavljeno kao drugi dio standarda. Oba teksta pripremio je Pododbor 11 Tehničkog odbora 46, Međunarodne organizacije za standardizaciju. Pododbor trenutačno ima 14 punopravnih članova i 5 promatrača, a na čelu mu je australska organizacija za standardizaciju Standards Australia International Ltd. (SAI). Puni nazivi donesenih standarda u izvorniku su:

ISO 15489 – 1:2001 – *Information and Documentation–Records Management* – Part 1: *General* (za opći dio standarda) i

ISO/TR 15489 – 2:2001 – *Information and Documentation–Records Management* – Part 2: *Guidelines* (za smjernice, u ranijim fazama izradbe standarda poznatije kao tehničko izvješće).

Prikaz standarda

Opći dio standarda podijeljen je u 11 poglavlja kako slijedi:

1. Opseg standarda
2. Normativne reference
3. Definicije pojmova
4. Korist od upravljanja dokumentima
5. Pravni kontekst
6. Politika i odgovornost
7. Zahtjevi upravljanja dokumentima
8. Oblikovanje i provedba spisovodstvenog sustava
9. Procesi i kontrole upravljanja dokumentima
10. Nadzor i provjera
11. Obuka.

Drugi dio standarda, smjernice, nudi konkretnije upute za njegovu provedbu. Međutim, kako se u uvodnom dijelu navodi, to je samo jedna moguća metodologija primjene načela standarda i ne treba je smatrati njegovim obvezujućim dijelom. Smjernice uglavnom prate strukturu standarda, uz izostanak dijelova kojima nije potreban dodatni komentar. Tako smjernice sadrže šest poglavlja:

1. Opseg smjernica
2. Politika i odgovornosti
3. Strategije, oblikovanje i provedba
4. Procesi i kontrole
5. Nadzor i provjera
6. Obuka.

U prvom, uvodnom poglavlju standarda opisuje se područje njegove primjene. Ovdje treba napomenuti da se standard ne odnosi na arhivsko gradivo, već samo na gradivo u pismohranama. Također se ističe usklađenost sa standardima ISO 9001 i 9002 za kontrolu i osiguranje kvalitete proizvoda i (u ovom slučaju) usluga, te sa standardom ISO 14001.

Drugo poglavlje općeg dijela standarda, *Normativne reference*, navodi međunarodne standarde povezane s ovim standardom, dok treće poglavlje donosi definicije dvadesetak ključnih pojmova.

U četvrtom poglavlju opisana je korist od upravljanja dokumentima, dok je peto posvećeno pravnom kontekstu. Termin "pravni kontekst" možda i nije najbolji izbor za prijevod pojma "regulatory environment", jer, kako se u tekstu navodi, ovaj pojam ne uključuje samo zakone i propise, već etičke kodekse, prihvaćenu praksu i očekivanja zajednice. Dobar spisovodstveni sustav sve će ove elemente uzeti u obzir.

Šesto poglavlje ističe nužnost postojanja dokumentirane politike upravljanja dokumentima, čiji je cilj stvaranje i upravljanje autentičnim, pouzdanim i upotrebljivim dokumentima, koji su u stanju podržavati poslovne funkcije i aktivnosti stvaratelja sve dok su mu potrebni. Politika mora biti donesena na najvišoj razini upravljanja organizacijom i svi djelatnici moraju s njom biti upoznati. Odgovornost za provedbu ove politike i spisovodstvenog sustava mora također biti jasno definirana i dokumentirana za sve razine, od uprave organizacije, preko voditelja pismohrane, koji je za funkcioniranje sustava najizravnije odgovoran, zatim sistemskog administratora, do svih zaposlenih, koji su, svaki u svom djelokrugu, odgovorni za stvaranje točnih i pouzdanih dokumenata. Ovom poglavlju odgovara drugo poglavlje smjernica, koje daje nešto konkretnije upute o podjeli odgovornosti na pojedinim razinama unutar organizacije.

Sedmo poglavlje standarda navodi osnovne zahtjeve koje spisovodstveni sustav mora ispunjavati. Podijeljeno je u dva dijela: prvi govori o načelima spisovodstvenog sustava, a drugi o svojstvima dokumenta. Svaki spisovodstveni program treba uključivati sljedeće sastavnice:

- odlučivanje koje vrste dokumenata nastaju i što trebaju sadržavati
- odluka o tome u kojem obliku i na koji način će dokumenti biti uključivani u sustav
- određivanje koji će metapodaci nastati i na koji će način biti povezani s dokumentima
- odluka o tome na koji će se način dokumenti pronalaziti i davati na korištenje
- način organizacije dokumenata
- procjena rizika u slučaju nedokumentiranja aktivnosti
- očuvanje dokumenata kroz vrijeme, uz osiguranje dostupnosti
- usklađenost s pravnim zahtjevima
- osiguranje sigurnog spremišta
- čuvanje dokumenata samo dok su potrebni
- provjera funkcioniranja sustava i njegovo stalno poboljšavanje.

Svaki spisovodstveni sustav mora biti u stanju očuvati četiri svojstva dokumenta: autentičnost, pouzdanost, cjelovitost i upotrebljivost.

Osmo poglavlje, *Oblikovanje i primjena spisovodstvenog sustava*, podijeljeno je u pet dijelova. Nakon prvog, općeg dijela, navedena su osnovna svojstva spisovodstvenog sustava:

- spisovodstveni sustav mora biti pouzdan, što znači da mora rutinski zahvaćati sve dokumente koji nastaju u njegovom djelokrugu; organizacija dokumenata mora odražavati poslovne procese stvaratelja; dokumenti moraju biti zaštićeni od neovlaštenog pristupa; sustav mora rutinski služiti kao osnovni izvor informacija o akcijama o kojima svjedoči; sustav mora osigurati pristup dokumentima i metapodacima,
- drugo svojstvo spisovodstvenog sustava je cjelovitost, koja se između ostaloga osigurava ograničavanjem neovlaštenog pristupa,
- treće svojstvo je usklađenost sustava s poslovnom politikom organizacije, pravnim propisima i očekivanjima zajednice,
- spisovodstveni sustav nadalje mora biti sveobuhvatan, tj. pokriti sve poslovne aktivnosti organizacije,
- spisovodstveni sustav mora biti sustavan.

Treći dio osmog poglavlja govori o oblikovanju i primjeni spisovodstvenih sustava. Ovdje su navedena osnovna načela koja treba imati u vidu:

- spisovodstveni sustav treba bilježiti sve što se događa s pojedinim dokumentom
- treba izabrati pravi medij i mjesto čuvanja dokumenata, s obzirom na rokove čuvanja i nužnost dokumenata u slučaju katastrofe
- treba omogućiti čuvanje dijela dokumenata na drugim lokacijama, bilo unutar organizacije ili uz usluge drugih organizacija
- za elektroničke dokumente treba osigurati konverziju i migraciju
- treba osigurati dostupnost i upotrebljivost dokumenata
- spisovodstveni sustav treba olakšati donošenje odluka o rokovima čuvanja i uništavanju dokumenata.

Četvrti dio osmog poglavlja općeg dijela standarda, *Metodologija oblikovanja i primjene*, detaljno je razrađen u smjernicama u kojima čini čitavo treće poglavlje. Oblikovanje spisovodstvenog sustava podijeljeno je u osam koraka, koji nisu zamišljeni kao jednostavni linearni niz, već primjena svakog pojedinog koraka ovisi o potrebama, uočenim nepravilnostima u sustavu i promjenama u poslovnim funkcijama i vrstama dokumenata koje stvaratelj proizvodi. Ti su koraci:

1) Preliminarno istraživanje, čija je svrha shvaćanje konteksta u kojem organizacija djeluje i uočavanje čimbenika koji utječu na stvaranje dokumenta.

2) Analiza poslovne aktivnosti. Ovaj korak će pojasniti veze između poslovnih funkcija organizacije i dokumenata koje ona stvara. Rezultat ovog koraka može biti dokumentacija koja opisuje poslovne procese, klasifikacijska shema koja prikazuje funkcije i aktivnosti ili neki drugi prikaz poslovnih procesa. Ovaj korak može pomoći u izradi tezaurusa i lista s rokovima čuvanja.

3) Identifikacija potreba za dokumentima. U ovom koraku identificira se potreba organizacije da stvara i čuva dokumente o svojoj poslovnoj aktivnosti.

4) Procjena postojećih sustava. Ovaj korak važan je za uočavanje slabosti spisovodstvenog sustava.

5) Identifikacija strategija za zadovoljavanje zahtjeva spisovodstvenog sustava. U ovom koraku mogu nastati standardi, preporuke i druge vrste dokumentacije koje reguliraju na koji će način dokumenti nastajati, biti zahvaćani sustavom, korišteni i čuvani.

6) Oblikovanje spisovodstvenog sustava. Rezultat prethodnog koraka u ovom se oblikuje u sustav koji ispunjava zahtjeve definirane u trećem koraku. U praksi, granica između ovoga i prethodnog koraka nije uvijek jasna.

7) Primjena sustava. Ovaj korak treba biti proveden tako da se u najvećoj mogućoj mjeri izbjegne ometanje normalnog obavljanja poslovnih funkcija organizacije.

8) Revizija poslije primjene. U ovom koraku mjeri se učinkovitost sustava radi uklanjanja nepravilnosti i stvaranja sustava nadzora. Načini provedbe ovog koraka uključuju analizu stvaranja i organizacije dokumenata u odnosu na poslovne funkcije, razgovore s djelatnicima, istraživanja i proučavanje dokumentacije nastale u sklopu drugih koraka.

Peti dio osmog poglavlja standarda daje kratke upute o prekidanju primjene spisovodstvenog sustava. Nakon prekida, niti jedan dokument ne smije biti dodan u sustav, a proces prekidanja mora biti detaljno dokumentiran.

Deveto, najopsežnije poglavlje standarda opisuje procese koje spisovodstveni sustav uključuje. Ova je tema također vrlo istaknuta u smjernicama, u kojima čini oko polovice teksta. Procesi u spisovodstvenom sustavu su sljedeći:

1) Određivanje dokumenata koji će biti zahvaćeni sustavom. U provedbi ovog koraka treba uzeti u obzir pravni kontekst, poslovne zahtjeve i rizik u slučaju da dokumenti nisu uključeni u sustav.

2) Odlučivanje o tome koliko dugo će se dokumenti čuvati. Pri donošenju odluke treba uzeti u obzir sve elemente navedene za prethodni proces.

3) Uključivanje dokumenata u spisovodstveni sustav. Svrha ovog procesa je stvaranje veze između dokumenta, stvaratelja i pravnog konteksta, smještaj dokumenata unutar sustava i povezivanje s drugim dokumentima.

4) Registracija. Dokumenti se registriraju prigodom uključivanja u sustav. U tekstu standarda osobito se ističe da registracija mora prethoditi bilo kojoj drugoj akciji povezanoj s dokumentom.

5) Klasifikacija. Standard ističe nekoliko važnih prednosti klasifikacije:

- međusobno povezivanje dokumenata
- osiguravanje konzistentnog imenovanja dokumenata
- pomoć u pronalaženju dokumenata
- olakšano određivanje zaštite za pojedine skupine dokumenata
- olakšano određivanje prava pristupa i akcije korisnicima sustava
- mogućnost podjele odgovornosti za pojedine skupine dokumenata
- olakšana distribucija dokumenata referentima
- olakšano određivanje rokova čuvanja.

Ova tri koraka, uključivanje dokumenata u sustav, registracija i klasifikacija, u Hrvatskoj se provode urudžbiranjem.

6) Čuvanje. Ovdje se ističe važnost uzimanja u obzir fizičkih i kemijskih svojstava zapisa (odnosno podloge). Također ih je važno osigurati od neovlaštenog pristupa, uništavanja, gubitka i katastrofa. Čuvanje uključuje i politiku migracije.

7) Korištenje. Moraju postojati jasne smjernice o tome tko ima pristup kojim dokumentima. Ograničenja se mogu donijeti bilo za djelatnike, bilo za vanjske korisnike. Osobitu pozornost treba posvetiti pravovremenom ukidanju ograničenja, čim razlozi za ograničenje prestanu postojati.

8) Praćenje. Standard razlikuje dvije vrste praćenja dokumenata u sustavu. Praćenje akcija korisno je ako je vrijeme u kojem treba poduzeti određenu akciju vezanu uz prijem ili stvaranje dokumenata ograničeno. Druga je vrsta praćenje smještaja dokumenta, nužno radi pronalaženja kada je dokument potreban.

9) Provedba izlučivanja. Ovdje su navedena neka osnovna načela:

- za uništavanje uvijek treba imati odobrenje (u našem slučaju, odobrenje nadležnog arhiva)
- dokumenti vezani uz sporove koji su pokrenuti ili su u tijeku, ne smiju biti uništeni do kraja spora
- uništenje se mora provesti na način koji štiti povjerljivost podataka
- kod uništavanja treba uništiti i sigurnosne i zaštitne kopije. Ovo je važno predvidjeti kod oblikovanja sustava za upravljanje elektroničkim dokumentima.

10) Dokumentiranje spisovodstvenih procesa. U ovom dijelu ističe se potreba za dokumentiranjem svih procesa u spisovodstvenom sustavu.

Deseto poglavlje općeg dijela standarda ističe potrebu za stalnim nadzorom nad sustavom, dok posljednje, jedanaesto, daje preporuke za obuku djelatnika u organizacijama koje žele biti usklađene s ovim standardom. Ovim poglavljima odgovaraju zadnja dva poglavlja smjernica.

### **Zaključak**

Primjena novog međunarodnog standarda za upravljanje dokumentima ISO 15489 u Hrvatskoj na prvi pogled ne bi donijela velike promjene u načinu na koji se vode pismohrane. Osnovni postupci s dokumentima, kao što su uključivanje u sustav, registracija, klasifikacija, čuvanje, korištenje i izlučivanje već postoje u sustavu. Međutim, da bi se postigla usklađenost pismohrana sa standardom, trebalo bi vrlo detaljno dokumentirati sve te procese i načela. Podjela odgovornosti za sustav također bi morala biti jasno definirana i dokumentirana.

Preporuke standarda korisne su i za sustave za upravljanje elektroničkim dokumentima. Tekst standarda jednako jasno daje do znanja da za elektroničke dokumente vrijede ista načela kao za konvencionalne, kao i da je pojava elektroničkih dokumenata sa sobom donijela nove izazove na koje sustav mora biti u stanju odgovoriti.

### Summary

#### **INTERNATIONAL STANDARD ISO 15489 "Information and documentation – Records management"**

In this paper the author presents ISO 15489 standard "Information and documentation – Records management". The Standard was accepted in september this year together with accompanying Guidelines (previously known as technical report). The Standard was prepared by the Technical Committee 46, Subcommittee 11 of the International Organization for Standardisation (ISO). The Subcommittee consists of 14 members (national organizations for standardisation) and 5 observers.

The ISO 15489 Standard is based on the text accepted in Australia in 1996 as national standard "AS 4360 Records Management". By the end of the year the Standard was proposed as an international (ISO) standard and in 1998 it was accepted as a draft for an international standard.

The Standard consists of eleven sections. The first three sections deal with the scope of the Standard, normative references to other ISO standards and a list of

terms with definitions. The fourth section describes benefits of records management. The fifth section tells about the need to define a regulatory environment. The sixth section deals with the problem of records management policy and responsibilities. The seventh section, dedicated to records management requirements, is divided in two parts, the first about principles on which records management programmes should be based and the second about the characteristics of a record. The eighth and the ninth section define the operational part of the Standard. The eighth deals with records systems characteristics and designing and implementing records systems. The ninth section is dedicated to records management processes and controls. The tenth section is about monitoring and auditing records systems, and the eleventh about training programmes.

To make the Standard useable as widely as possible, it is made very general. Many additional explanations and specific instructions are incorporated in the Guidelines. By its structure, the report mostly follows the Standard, with the exception of the parts that don't need special elaboration.

**Keywords:** *international standards, standards, ISO 15489, records management*