

Živana Heđbeli

Hrvatski državni arhiv
Marulićev trg 21
Zagreb

KONCEPT VITALNIH DOKUMENATA U UREDSKOM POSLOVANJU

UDK 651.57:025.8
930.253:7.025

Izlaganje sa znanstvenog skupa

U radu se pojašnjava značenje vitalnih dokumenata, daje njihova definiciju te govori o programu zaštite vitalnih dokumenata i njegovoj važnosti za organizacije. U programu zaštite vitalnih dokumenata naročita pažnja treba biti posvećena identifikaciji vitalnih dokumenata organizacije, određivanju odgovornog osoblja, izradi kopija vitalnih dokumenata i njihovoj zaštiti.

Identifikaciju vitalnih dokumenata trebaju obaviti uredski djelatnici/arhivisti te organizacije da bi se odredili oni dokumenti koji su nužni za održavanje temeljnih funkcija poslovanja odnosno da bi se tijekom i nakon nesreće omogućila uporaba vitalnih dokumenata. Pri odabiru vitalnih dokumenata važno je imati na umu da je samo 2 do 4% dokumenata vitalno.

Izrada kopija dokumenata, najučinkovitiji i najuobičajeniji način zaštite vitalnih dokumenata, može se obaviti izradom dodatne kopije pri stvaranju dokumenta ili reprodukcijom postojećih dokumenata s pomoću mikrofilma, magnetske trake ili diska i fotokopija. Izvornici ili kopije vitalnih dokumenata se potom pohranjuju u organizaciji ili van nje.

*Za rad s elektroničkim zapisima organizacija treba, za slučaj nesreće, osigurati **hot side** ili prostor koji je djelatni duplikat svih sustava i opreme organizacije; ili **cold side**, a to je prostor s komunikacijskim vezama, potrebnim priključcima i kondicioniranim zrakom, mjesto gdje se na kompatibilnoj opremi vitalni zapisi mogu koristiti i obrađivati.*

Program zaštite vitalnih dokumenata nije luksuz već nužnost. Vitalni dokumenti su dokumenti čija je obavijesna vrijednost tako velika, a posljedice gubitka tako teške, da je posebna zaštita opravdana u svrhu smanjenja rizika od njihova gubitka. Najbitniji cilj programa zaštite vitalnih dokumenata je opstanak organizacije, a što se brže organizacija oporavi nakon nesreće, manji su gubici novca, vremena i ugleda.

Ključne riječi: vitalni dokumenti, zaštita dokumenata, uredsko poslovanje

Mislim da svatko može veoma lako zamisliti sljedeću situaciju: u petak popodne djelatnik zahvaćen groznicom predstojećeg vikenda nije dobro ugasio cigaretu. Kako organizacija nema vatrodojavnih aparata, požar je otkriven tek po rasplamsavanju. U ponedjeljak ujutro – organizacija ne radi. Dokumente koje nije uništila vatra, uništili su naponi vatrogasaca da požar zaustave i ugase. Ne zna se ni kojim klijentima treba javiti da će, zbog požara, odgovor na njihove narudžbe kasniti, jer kopija dokumenata, potrebnih za nastavak poslovanja, nema. Ili jedan primjer iz prakse. Prošle godine u Zagrebu je tijekom radnog dana nestalo struje i nije se znalo kada će kvar biti popravljen. Izdavačka kuća, koja cjelokupnu pripremu knjiga za tisak obavlja računalno, izgubila je nekoliko sati dok je pronašla organizaciju u dijelu grada koji je imao struje, a koja ima istu vrstu računala i može na par sati primiti njihove djelatnike kako bi u roku završili rad na posljednjoj knjizi. No, poslovi su svejedno bili obavljani tek drugi dan zbog razlika u softveru. Zamislimo koliko bi gubici, ako ne novčani, a ono vezani uz gubitak vremena ili zbog podložnosti djelatnika stresu bili manji, da je prva organizacija na sigurnom mjestu imala kopije dokumenata što se odnose na nedovršene obveze prema klijentima, a druga ugovor s organizacijom koja u svojim prostorima, s vlastitim generatorom, iznajmljuje identičan hardver i softver. Svaka od ovakvih mjera čini dio programa zaštite vitalnih dokumenata.

Posljednjih se godina u uredskom i arhivskom poslovanju sve više govori o vitalnim dokumentima i o programu njihove zaštite. Povećanje broja stručnih izraza i njihovo usvajanje od strane stručne zajednice znak je rasta i razvoja svake, pa i arhivističke struke. Kako brzina usvajanja novih termina ovisi o njihovom ispravnom razumijevanju, cilj je ovog članka pojašnjenje pojma vitalnih dokumenata.

Vitalni dokumenti su dokumenti neophodni za kontinuirano djelovanje organizacije tijekom i nakon nesreće i oni dokumenti koji štite prava i interese organizacije, uposlenika, vlasnika, klijenata i javnosti.

Vitalne dokumente čine dokumenti ili zapisi koji:

- a) utemeljuju pravni status organizacije
- b) čuvaju prava organizacije, vlasnika, zaposlenika i korisnika usluga/proizvoda
- c) dokumentiraju, s financijskog stajališta, aktivu i pasivu organizacije
- d) dokumentiraju djelatnosti organizacije, što omogućava izvršenje procesa proizvodnje i drugih zadataka.

Organizacija ili institucija ne može, u slučaju nesreće ili nakon nje, nastaviti svoj rad ili ponovno započeti s radom ukoliko su, tijekom nesreće ili nakon nje, vitalni dokumenti uništeni ili nedostupni. Vitalni dokumenti ili zapisi osiguravaju trajnu održivost organizacije i njenog poslovanja. Sam opstanak organizacije ovisi o tome da li su nakon nesreće vitalni dokumenti zaštićeni i odmah dostupni. Upravo stoga, svaka organizacija ili institucija treba imati svoj program zaštite vitalnih dokumenata u slučaju nepogode ili nesreće. Program čine pripreme, politika i postupci koje organizacija primjenjuje u slučaju prirodnih nesreća ili onih koje je prouzročio čovjek. To su uobičajene opasnosti, kao vatra, voda, vlaga, plijesan, svjetlo, prašina, kukci, glodavci, kiseline i njihovi plinovi, no, dokumente treba zaštititi i od krađe, krivog ulaganja i neovlaštenog korištenja, a svakako se uzimaju u obzir i zemljotresi, oluje, vandalizam, teroristički napadi, eksplozije, bombe, nuklearne oborine i radijacija. Dokumenti i zapisi moraju biti zaštićeni i od gubitka čitljivosti do mjere koja dovodi u pitanje njihovu pravnu valjanost.

Program zaštite vitalnih dokumenata čine, među ostalim:

- identifikacija vitalnih dokumenata neke organizacije
- određivanje odgovornog osoblja
- izrada kopija dokumenata i njihova zaštita.

Identifikacija vitalnih dokumenata ovisi o znanju, iskustvu i prosudbi uredskih djelatnika/arhivista, koji se savjetuju sa stvaraocima i korisnicima dokumenata, kao i s pravnim savjetnikom organizacije. U postupku identifikacije treba vrednovati cjelokupno aktivno i neaktivno gradivo organizacije. Cilj je odrediti one dokumente koji su nužni za održavanje temeljnih funkcija poslovanja odnosno cilj je uporaba vitalnih dokumenata tijekom i nakon nesreće.

Pri odabiru vitalnih dokumenata važno je imati na umu da je samo 2 do 4% od svih dokumenata organizacije vitalno, ovisno o vrsti organizacije, prirodi poslovanja, te stupnju rizika koji je rukovodstvo spremno prihvatiti. Vitalni dokumenti nisu neophodno oni s arhivskom vrijednosti niti su svi arhivski dokumenti vitalni. Npr. platna lista svakog zaposlenika je vitalan, ali ne i arhivski dokument, za razliku od

zapisnikâ upravnog odbora organizacije koji su i vitalni i arhivski dokumenti. Svaka organizacija sama identificira svoje vitalne dokumente. Pri tome je bitno razlikovati vitalne od važnih dokumenata. Važni dokumenti, ako nisu dostupni tijekom ili nakon nesreće, mogu prouzročiti kašnjenja i/ili zbrku, ali ne čine organizaciju neoperativnom. Također je važno imati na umu, da ukoliko se odabir vitalnih dokumenata ne obavlja strogo u skladu sa zadanom definicijom, program vitalnih dokumenata postaje neprikladan, razvodnjen i neučinkovit.

Organizacija treba odrediti osobe zadužene za vitalne dokumente. Prvo stoga što dokumenti daju tekuću sliku organizacije i moraju biti točni i ažurni, drugo što je prevencija bolja ako se zna koja je osoba, u slučaju nesreće ili opasnosti, zadužena za brigu o vitalnim dokumentima.

Izrada kopija dokumenata najučinkovitiji je i najuobičajeniji način zaštite vitalnih dokumenata. Dva su načina izrade kopija:

- izrada dodatne kopije pri stvaranju dokumenta i
- reprodukcija postojećih dokumenata s pomoću mikrofilma, magnetske trake ili diska te fotokopija.

Pri odabiru vrste kopija treba razmotriti postojeće zakone glede pravne valjanosti kopija, vremensko razdoblje čuvanja kopija te količinu i osobine dokumenata, jer se npr. mikrofilm mora čuvati u spremištima s kontroliranom temperaturom i vlagom.

Izvornici ili kopije vitalnih dokumenata se potom pohranjuju:

- u organizaciji
- van organizacije.

Pohrana u organizaciji sastoji se od niza sredstava i opreme dizajnirane za sigurnosnu zaštitu vitalnih dokumenata. To mogu biti zgrade posebno izgrađene za vitalne dokumente, a koje su sastavni dio postrojenja organizacije, trezori, posebne prostorije ili specifična uredska oprema – ormari i blagajne.

Pohrana van organizacije sastoji se od pohrane originalnih vitalnih dokumenata (ili sigurnosnih kopija) u građevine smještene na dovoljnoj udaljenosti od organizacije, pa stoga ne mogu biti pogođene istom nepogodom. Ovaj način pohrane sigurniji je od pohrane u organizaciji. Iako do nepogode može doći na bilo kojoj lokaciji, mogućnost potpune obnove dokumenata daleko je veća. Građevine za zaštitu dokumenata van organizacije mogu biti u posjedu samih organizacija ili u vlasništvu tvrtki specijaliziranih za zaštitu vitalnih dokumenata. Građevine mogu biti samostalne, samostojeće, iznad ili ispod zemlje – rudnici, špilje ili tuneli, a mogu se koristiti i

bunkeri. Kompanije za zaštitu vitalnih dokumenata nude i trezore, izrađene prema potrebama kupca, za pohranu mikrofilmova, magnetskih traka, sredstava za prijenos elektroničkih dokumenata, kao i centre za smještaj dokumenata u slučaju potrebe.

Elektronički zapisi, kojih ima sve više i više, čine poseban dio vitalnih dokumenata. Elektronički zapisi ugroženi su i ljudskim i tehničkim čimbenicima, kao što su zlonamjerna izmjena zapisa ili kompjutorski virusi. Najuočajanija zaštita je korištenje lozinke koja neovlaštenim osobama onemogućuje uporabu podataka, te posebni zaštitni postupci koji sprečavaju kontaminaciju vitalnog gradiva virusima.

Najvažnija akcija zaštite elektroničkih zapisa je regularno i često sigurnosno kopiranje. Može se kopirati:

- čitav sustav – što znači sve datoteke i softver ili
- dijelovi sustava – datoteke koje su kreirane, promijenjene ili ažurirane od zadnjeg kopiranja.

Zapisi ili kopije mogu se elektroničkim putem prenijeti u spremišni centar van organizacije, gdje se spremaju na hard disk ili traku ili se u sigurni prostor šalje fizički medij s vitalnim dokumentima.

Opće je pravilo da je sofisticirana tehnologija teža za korištenje u slučaju nepogoda, stoga program vitalnih dokumenata mora osigurati dostupnost neophodne opreme u takvom slučaju. Nužno je da program vitalnih dokumenata prati promjene u informatičkoj tehnologiji organizacije. Nije dovoljno samo spremati datoteke, već u slučaju nesreće treba osigurati adekvatan hardver, softver, operativne sustave i dokumentaciju. Također, posebnu pažnju treba posvetiti uvjetima pohrane, jer elektronički mediji zahtijevaju drugačije uvjete spremanja od konvencionalnih (temperatura 10–15⁰C i relativna vlažnost 80–85%), pa ih je stoga najbolje spremati odvojeno.

Za rad s elektroničkim zapisima organizacija treba, za slučaj nesreće, osigurati:

- *hot side* – prostor koji je djelatni duplikat svih sustava i opreme organizacije ili
- *cold side* – prostor s osiguranim vezama, potrebnim priključcima i kondicioniranim zrakom, mjesto gdje se na kompatibilnoj opremi vitalni zapisi mogu koristiti i obrađivati.

Arhivisti i uredski djelatnici su, zbog svojih stručnih znanja i iskustva, u najboljem položaju da identificiraju i upravljaju vitalnim dokumentima. Oni najbolje razumiju prirodu i važnost vitalnih dokumenata, njihov odnos s drugim izvorima informacija te vezu s različitim funkcijama organizacije. Stoga su oni ključni članovi tima za sprečavanje nesreća i trebaju biti odgovorni za program zaštite vitalnih dokumenata.

Pri odlučivanju o zaštiti dokumenta uredski djelatnici/arhivisti moraju usporediti troškove zaštite u odnosu na troškove ponovne izrade odnosno obnavljanja dokumenata te druge novčane gubitke do kojih bi došlo u slučaju uništenja dokumenata. Mogućnosti uništenja dokumenata su bezbrojne, a sredstva zaštite ograničena i nema apsolutne i sigurne zaštite protiv svake i svih vrsta nesreća. Uredski djelatnici moraju obaviti analizu rizika i naročito se zaštititi od onih nesreća za koje je vjerojatnije da se mogu desiti u njihovoj organizaciji. Važno je imati na umu da troškovi zaštite dokumenata nikako ne smiju prelaziti iznos mogućeg gubitka.

Uobičajeni način zaštite od nesreća je osiguranje, no novac od isplaćenog osiguranja ne može povratiti uništene dokumente. Vitalni dokumenti su nenadomjestivi i jedinstveni. Stoga je program njihove zaštite ujedno i vrsta osiguranja, čije se "rate" plaćaju poduzetim zaštitnim mjerama, kao što su mikrosnimanje ili izrada kopija. Iako štete od nesreća mogu biti veoma ozbiljne, malo organizacija ima programe zaštite vitalnog gradiva. Organizacije se, zbog sredstava koje je potrebno uložiti, ne bave vitalnim dokumentima prije negoli dođe do nepogode, a onda popravak štete, ukoliko je uopće moguć, traži daleko više sredstava negoli prevencija. Prema podacima američke vatrogasne službe 40% organizacija, koje su bile pogođene velikim nesrećama, propalo je godinu dana nakon nesreće, a 20% ih je propalo u roku od dvije godine.

U Hrvatskoj niti jedan članak važeće Uredbe o uredskom poslovanju i Zakona o arhivskom gradivu i arhivima nije posvećen vitalnim dokumentima. No ta činjenica ne opravdava nedostatak programa zaštite vitalnih dokumenata. Svaka organizacija treba sama odrediti svoje vitalne dokumente. Pri tom se postupku popisuju svi dokumenti organizacije, aktivni i neaktivni, te ocjenjuje njihova vitalna vrijednost. Kako je već istaknuto, 2 do 4% svih dokumenata organizacije su vitalni, što znači da dokumenti nekih dijelova organizacije uopće neće ući u kategoriju vitalnih, dok će recimo 30% dokumenata neke druge organizacijske jedinice biti određeni kao vitalni dokumenti. Organizacije kao polazište i pomoć pri izradi programa zaštite vitalnih dokumenata mogu koristiti postojeće planove, kao što su: Plan pripravnosti, Ratna sistematizacija, Pravilnik o zaštiti od požara, Operativni planovi akcije gašenja, evakuacije i spašavanja i sl.

Za privredne organizacije vitalni su oni dokumenti koji omogućuju opstanak poslovanja. Kod vladinih dokumenata vitalni su ne samo oni dokumenti koji omogućuju opstanak vlade, već i njenu sposobnost upravljanja zemljom. Za dokumente pohranjene u arhivu vrijede ista pravila kao i za dokumente drugih organizacija. Javni arhivi pohranjuju državne dokumente te treba razmotriti zaštitu dokumenata neophodnih za obavljanje vitalnih djelatnosti i funkcija države i društva, utemeljenje pravnog statusa države te zaštitu prava države i njenih građana, kao što su, na primjer, matične knjige rođenih, vjenčanih i umrlih, zemljišne knjige ili zaključci državnih sabora. Hrvatski arhivi imaju dosta znanja o zaštiti cjelokupnog, stoga i vi-

talnog gradiva, zbog iskustva koje su stekli u Domovinskom ratu. UNESCO, Međunarodni odbor plavog štita i Međunarodno arhivsko vijeće pokrenuli su donošenje uputa za zaštitu arhivskog gradiva u slučaju oružanih sukoba ili drugih nesreća. Međunarodno arhivsko vijeće je osnovalo odgovarajuću Projektnu grupu koja je, upravo zbog njenih ratnih iskustava, odabrala Hrvatsku kao zemlju-primjer kako zaštititi arhivsko gradivo u slučaju oružanih sukoba ili drugih nesreća.

Program zaštite vitalnih dokumenata nije luksuz već nužnost. Organizacije se ponašaju kao i ljudi, ne vjerujući da će se nesreća desiti upravo njima, što je veoma ljudski i teško za prevladati. Zaštita vitalnih dokumenata ne donosi zaradu ili uštede organizacijama te se one sporo odlučuju na stvaranje odgovarajućeg programa i time se dovode u veliku opasnost. Požar ne zahvati sva poduzeća i ona ne izgore do temelja, ali je svejedno svaka organizacija osigurana protiv požara. Isto kao kod požara, koji je jedna od nesreća koje treba obuhvatiti programom zaštite vitalnih dokumenata, mnogo se može postići preventivom i dobrim planiranjem. U preventivne mjere spadaju zabrana pušenja, skladištenje papira dalje od izvora topline, pohrana opasnih tekućina na sigurnim mjestima, vatrodojavni sustavi, vatrogasni aparati, detektori za vodu, uporaba infracrvenih skenera za pregled električnih instalacija, redoviti pregledi svih instalacija, redoviti popravci manjih kvarova, identifikacijske kartice za uposlenike, ograničenje kretanja posjetitelja i vježbe za slučaj opasnosti. Program treba predvidjeti najgore moguće nesreće ili njihove kombinacije, kako bi se povećale mogućnosti organizacije za oporavak. Programom treba obuhvatiti i razdoblje nakon nesreće, kad je najosnovnija zadaća spriječiti daljnje oštećivanje dokumenata.

Za zaključak ću ponoviti, da su vitalni dokumenti oni dokumenti koji sadrže informacije potrebne za ponovno utemeljenje ili nastavak djelovanja organizacije u slučaju nesreće. Ti dokumenti sadrže jedinstvene i nezamjenjive informacije nužne za ponovno stvaranje pravnog i financijskog položaja organizacije te štite prava organizacije, uposlenika, klijenata, vlasnika i drugih tijela koja su stvorila organizaciju. Vitalni dokumenti su dokumenti čija je obavijesna vrijednost tako velika, a posljedice gubitka tako teške, da je posebna zaštita opravdana u svrhu smanjenja opasnosti od njihova gubitka. Najbitniji cilj programa zaštite vitalnih dokumenata je opstanak organizacije, a što se brže organizacija oporavi nakon nesreće, manji su gubici novca, vremena i ugleda.

Literatura:

1. Robek, Brown, Stephens, Information and Records Management, Document-based information systems, Blencoe/McGraw Hill, 4. izdanje, 1996, 68-93, 229, 440.
2. CEU Summer University, Budimpešta, Tečaj o arhivskom poslovanju s modernim gradivom, srpanj 1997, materijali s predavanja Margaret Crockett.

3. Pember E. Margaret, Information Disaster Planning: An Integral Component of Corporate Risk Management, *Records Management Quarterly*, April 1996, 31-37.
4. A Glossary for Archivists, Manuscript Curators, and Records Managers, SAA, Archival Fundamentals Series.
5. Dictionary of Archival Terminology, K.G. Saur, München-New York–London–Paris, 1988.
6. Keeping archives, 2. izd., D.W. Thorpe, Melbourne, 1993.

Summary

THE CONCEPT OF VITAL RECORDS IN RECORDS MANAGEMENT

This paper tries to clear definition and meaning of vital records, explain the program of theirs protection and the program's significance for an agency. The parts of the vital records program that are to be considered minutely are identification of vital records, determination of employees responsible for the vital records, and creation of the vital records copies and the copies protection.

Identification of vital records should be done by the records managers/archivist of an agency in order to determine these records that are necessary for the maintenance of the basic agency functions, respectively to enable use of the vital records during and after disaster. During the process of identification it is important to remember that only 2 to 4% of an agency records are vital.

Creation of the copies of the vital records is most effective and most common way to protect vital records and can be done by creation of an extra copy of the records, during the record creation, or by reproduction of the records by microfilm, magnet tape or disk or photocopy. Vital records' originals or copies are then stored inside or outside of an agency.

For the electronic records an agency needs to ensure a hot side, which is working duplicate of all the agency systems and equipment; or cold side, which is space with communication lines, necessary links and air-condition, place where by using the compatible equipment vital records can be used and processed.

A vital records program is not a luxury but necessity. Vital records are records whose information value is so huge, and loss so grave, that a special protection is justified for the purpose of reduction of the risk of theirs destruction. The most essential aim of the vital records protection is survival of an agency, and the faster is a recovery of the agency after the disaster, the lesser are losses of time, capital and reputation.

Key Words: *vital records, protection of records, records management*