

bazu korisnu stručnjacima i specijalistima različitih profesija kojima je zajednički cilj dugotrajno očuvanje digitalnih dokumenata.

Tamara Moslavac Kos

Franks, P. C. *Records and Information Management*. Chicago : Neal-Schuman – The American Library Association, 2013. 381 str.

Knjiga *Upravljanje zapisima i informacijama* koju je napisala autorica dr. sc. Patricia C. Franks započinje popisom ilustracija u kojem su označene slike i tablice na pojedinim stranicama u poglavljima. Knjiga se sastoji od uvoda i dvanaest glavnih poglavlja: 1. Podrijetlo i razvoj upravljanja zapisima (eng. *records management*) i informacijama; 2. Izgradnja programa za upravljanje informacijama (eng. *information governance*)¹ na čvrstoj RIM (Records and Information Management) podlozi; 3. Stvaranje/zapisivanje, klasifikacija zapisa i informacija te razvoj završnog plana; 4. Strategije čuvanja zapisa: inventar, vrednovanje, čuvanje i izlučivanje; 5. Pristup, pohrana i dohvaćanje zapisa i informacija; 6. Elektronički zapisi i sustavi upravljanja elektroničkim zapisima; 7. Nove tehnologije i upravljanje zapisima; 8. Ključni zapisi, pripravnost i oporavak u slučaju katastrofe te kontinuitet poslovanja; 9. Nadzor, revizija i upravljanje rizikom; 10. Upravljanje pasivnim zapisima, arhivi i dugotrajno očuvanje; 11. Edukacija i obuka za upravljanje zapisima; 12. Od upravljanja zapisima do upravljanja informacijama: evolucija. Potom slijede dodatak s primjerima zakona i propisa za upravljanje zapisima izvan SAD-a, Rječnik, Popis korištene literature i Kazalo pojmova. Svako od dvanaest poglavlja započinje uvodom, a nakon glavne cjeline završava sažetkom te primjerom, istraživanjem, perspektivom ili osvrtom u kojem gostujući autor (po jedan u svakom poglavlju) opisuje slijed i rezultat istraživanja ili daje osvrt na temu obrađenu u tom poglavlju i bilješkama.

Cilj koji si autorica zadaje je sistematizirano prikazati moguća rješenja za sve izazove s kojima se stručnjaci za upravljanje zapisima susreću u današnje vrijeme društvenih mreža, računalnih oblaka, digitalnog očuvanja, elektroničkih zapisa, velikih podataka i upravljanja informacijama. Iako upravljanje zapisima vuče svoje korijene još iz daleke prošlosti, s vremenom je napredak tehnologije olakšao stvaranje i upravljanje zapisima, što je dovelo do brojnih izazova koji zahtijevaju rješenja u upravljanju zapisima. Donedavno su se ta rješenja odnosila na pasivne zapise, no s 21. stoljećem sustav za upravljanje zapisima transformirao se iz autoritativne profesije (Records Management 1.0) u savjetodavnu, koja ponajprije analizira potrebe korisnika (Records Management 2.0). Tako se danas sustav za upravljanje

¹ Eng. *governance* u hrvatskom se prevodi jednako kao i eng. *management*.

zapisima može koristiti za kontrolu zapisa i informacija kako u analognom, tako i u digitalnom obliku unutar poduzeća ili na serverima pružatelja usluga u oblaku kroz svaku fazu njihova životnog ciklusa. Kroz vlastita iskustva koja izlažu gostujući autori, autorica stavlja naglasak na znanja i kompetencije koje stručnjaci za upravljanje zapisima moraju imati, a koje se više ne odnose samo na tradicionalno upravljanje zapisima od njihova nastajanja kroz izlučivanje i očuvanje, nego stavljaju naglasak na temeljna znanja različitih ali srodnih područja, naglašavajući poslovne aktivnosti iz kojih zapisi nastaju i načine na koje stručnjaci za upravljanje zapisima mogu pridonijeti temeljnomu cilju poduzeća izvan samog upravljanja životnim ciklusom zapisa.

U prvom poglavlju *Podrijetlo i razvoj upravljanja zapisima i informacijama* autorica prikazuje put koji su stručnjaci za upravljanje zapisima slijedili od daleke prošlosti do danas, čime naglašava kako bez obzira na to koliko se jedna civilizacija razvija, njezina želja da pamti i dokumentira ostaje ista. No metode stvaranja i pohranjivanja sadržaja tih zapisa mijenjale su se u skladu s dostupnim alatima i medijima za zapis i pohranu – od glinenih pločica, pergamenta, papirusa, Gutenbergova tiskarskog stroja do prijenosnih uređaja i društvenih mreža. Tijekom 19. i početkom 20. stoljeća javne su organizacije formalizirale upravljanje zapisima uglavnom u papirnatom obliku. Kako se 20. stoljeće bližilo kraju, pojavili su se digitalni zapisi, među koje spadaju i zapisi koje su stvorile društvene mreže, mikroblogovi i mobilni uređaji. Iako ti novi *web*-alati olakšavaju stvaranje zapisa, oni uvelike otežavaju njihovo upravljanje. Stoga se njihovo stvaranje stavlja na drugo mjesto u poslovanju te se naglasak stavlja na znanje stručnjaka za upravljanje zapisima i informacijama o poslovanju ustanove u kojoj rade, kako bi identificirali i uspostavili intelektualnu i/ili fizičku kontrolu nad stvorenim zapisima. Na kraju je poglavlje prikazan osvrt stručnjaka za upravljanje zapisima i informacijama Stevea Baileyja, iz JISC InfoNet-a, *Pregrupiranje sporazuma o upravljanju informacijama*, koji poziva na raspravu o problemima prisutnima u novoj tehnološkoj paradigmi i prijetnji koju ona predstavlja utvrđenoj teoriji i praksi. Osvrt pruža novu perspektivu za upravljanje zapisima koja služi kao potpora u postizanja ciljeva organizacije.

Drugo poglavlje *Izgradnja programa za upravljanje informacijama na čvrstoj RIM podlozi* predstavlja koncept upravljanja informacijama i ključnu ulogu koju upravljanje zapisima igra u strategiji upravljanja informacijama. Zbog činjenice da volumen i raznolikost digitalnih podataka koji se danas stvaraju predstavljaju veliki izazov organizacijama, potreban je odgovarajući okvir koji uključuje pravila, procese, uloge, standarde i metriku, kako bi organizacije uspješno upravljale svojim zapisima i informacijama. Stoga autorica u poglavlju navodi zakone, propise i standarde koji utječu na programe za upravljanje zapisima i informacijama u vladinim i privatnim organizacijama u SAD-u i inozemstvu. Također se stavlja naglasak na važnost izgradnje programa za upravljanje informacijama na čvrstoj RIM podlozi, koja će stvoriti brojne pogodnosti i umanjiti rizike u organizaciji. Eugene Yang iz

tvrtke KISMET Consulting Inc. u svojem primjeru na kraju poglavlja navodi kako stroga zakonska regulacija industrije nuklearne energije u SAD-u dovodi do toga da se neki zapisi moraju čuvati i više od 100 godina te objašnjava kako sama industrija umanjuje rizike u korištenju elektroničkih oblika radi održavanja kvalitetnih uvjeta čuvanja tih zapisa i ostvarivanja racionalizacije u kontekstu normi nuklearnog regulacijskog okruženja.

U trećem poglavlju *Stvaranje/zapisivanje, klasifikacija zapisa i informacija, te razvoj završnog plana* autorica predstavlja čitatelju stvaranje, snimanje, klasifikaciju i razvoj plana za dokumente i informacije koji proizlaze iz poslovnih aktivnosti provedenih korištenjem jednog od mnogih sustava, sastavnica, mreža i aplikacija upotrjebljavanih od strane korisnika kod kuće i na radnom mjestu. U poglavlju su prikazani različiti sustavi arhiviranja, poslovne, funkcionalne klasifikacijske sheme, kao i sheme za klasifikaciju zapisa i metapodataka u upravljanju zapisima koje su ključne kod upravljanja elektroničkim zapisima. Tanya Marshall, zamjenica državnog arhivista i viša analitičarka Državnog arhiva u Vermontu pridonosi raspravi o klasifikacijskim i informacijskim sustavima na kraju poglavlja u svojem primjeru o Vermontskom funkcionalnom klasifikacijskom sustavu (VC-LAS), kojim su se, koristeći koncepte navedene u poglavlju, identificirale ključne vladine funkcije i procijenili srodni zapisi i informacije.

U četvrtom poglavlju *Strategije čuvanja zapisa: inventar, vrednovanje, čuvanje i izlučivanje* navode se strategije čuvanja zapisa koje su korisne onim organizacijama koje naglašavaju vrijednost raspolaganja zapisima kao dijela sveukupnog pristupa upravljanja informacijama. Autorica navodi primjere fizičkih i elektroničkih inventara i načine njihove izrade i organizacije, kao i različite vrste vrednovanja tih zapisa. Napominje kako organizacije moraju uskladiti načine upravljanja zapisima s pravnim propisima i stvoriti raspored čuvanja i izlučivanja zapisa. Nancy Kunde, licencirana arhivistica i stručnjakinja za upravljanje zapisima, opisuje pristup Sveučilišta u Wisconsinu, koje je bilo dio HRS (Human Resource System) projekta, vrednovanju, čuvanju i izlučivanju zapisa kod implementacije ERP (Enterprise Resource Planning) sustava te dijeli svoja iskustva u radu na tom projektu.

Peto poglavlje *Pristup, pohrana i dohvaćanje zapisa i informacija* opisuje načine na koje stručnjaci za upravljanje zapisima i informacijama svojom stručnošću mogu pridonijeti aktivnoj fazi životnog ciklusa informacija donoseći odluke o radnom procesu, kontroli pristupa, sustavima za pohranu, metapodacima te procesima pretrage i dohvaćanja. Autorica naglašava rastuću važnost poznavanja poslovnih i informacijskih sustava čiju efektivnost stručnjaci za upravljanje zapisima trebaju vrednovati mapiranjem poslovnih procesa i uz pomoć dijagrama toka poslovanja, te bi morali biti upoznati sa standardima i shemama metapodataka koji se koriste u njihovoj industriji zbog važnosti koju metapodatci imaju kod pretraživanja i dohvaćanja informacija. Kao doprinos poglavlju, Deborah Wifenbark, CRM, opisuje korake koji su se poduzeli kako bi se automatizirao proces ručnog preuzimanja novih poslova unutar odvjjetničke tvrtke. Tim primjerom prikazuje

kako stručnjak za upravljanje zapisima može implementirati analizu poslovnog procesa radi poboljšanja efikasnosti, uštede vremena i povećanja točnosti kod naplate klijenata.

U šestom poglavlju *Elektronički zapisi i sustavi upravljanja elektroničkim zapisima* autorica ukazuje na to da sustavi za elektroničke informacije koji se koriste radi poboljšanja učinkovitosti i djelotvornosti organizacije proizvode zapise kojima se mora upravljati radi dokazivanja poslovnih transakcija. Navodi kako se različiti sustavi za upravljanje sadržajem mogu koristiti za kontrolu nestrukturiranog sadržaja te kako se sustavi za upravljanje elektroničkim zapisima mogu integrirati u druge poslovne sustave radi upravljanja zapisima koji se nalaze u izvornim sustavima. U poglavlju su također navedena dva najvažnija standarda koja moraju biti implementirana u aplikacije za upravljanje zapisima – DoD 5015.02-STD i MoReq2010 te se spominju usluge u oblaku (eng. *cloud computing*) koje predstavljaju nove prilike i izazove kod upravljanja zapisima u organizacijama. Gostujuća autorica na kraju poglavlja, Mary Beth Herkert, CRM, prenosi svoja iskustva o upravljanju zapisima u oblaku u Saveznom državnom arhivu u Oregonu.

U sedmom poglavlju *Nove tehnologije i upravljanje zapisima* autorica istražuje načine na koje su društveni mediji utjecali na profesiju upravljanja zapisima te kako oni rasprostranjuju inovativnost. Autorica također istražuje kako uočiti trendove koji se mogu koristiti kao priprema za neizbježne promjene do kojih dolazi s razvojem novih tehnologija i promjenjivih društvenih očekivanja. Autorica navodi alate i usluge koji se koriste za snimanje, upravljanje i arhiviranje interaktivnog i statičnog sadržaja *web*-stranica i društvenih medija Web 2.0 te naglašava kako bi se tim snimljenim zapisima trebalo upravljati isto kako i s elektroničkim zapisima. Spominje kako pružatelji usluga poput Microsofta i Salesforce.com počinju razvijati proizvode koji će objediniti značajke upravljanja sadržajem i upravljanja zapisima te kako su sve češća rješenja pohrane sadržaja društvenih medija u oblaku kao što su ArchiveSocial i Smarsh. Christian van der Ven, koordinator za digitalne usluge iz Povijesnog informacijskog centra u Brabantu u Nizozemskoj, daje uvid u aktivnosti arhiva na društvenim medijima u području digitalnih usluga. Napominje da stručnjaci za upravljanje zapisima i informacijama moraju zauzeti proaktivan pristup kako bi se poboljšale usluge, motiviralo osoblje da uključe javnost u poslovanje putem društvenih medija i kako bi se vrednovao ishod.

U osmom poglavlju *Ključni zapisi, pripravnost i oporavak u slučaju katastrofe te kontinuitet poslovanja* ističe se važnost stručnjaka za upravljanje zapisima i informacijama u zaštiti ključnih zapisa, planiranju u slučaju katastrofe te upravljanju kontinuitetom poslovanja koji su neophodni za opstanak organizacije koju pogodi velika katastrofa. Autorica opisuje dijelove plana zaštite ključnih zapisa, pripreme i oporavka u slučaju katastrofe te naglašava kako stručnjaci za upravljanje zapisima pridonose planiranju kontinuiteta poslovanja zbog činjenice da su poznati ne samo s ključnim zapisima, nego i s osnovnim poslovnim procesima koji sadržavaju zapise koji moraju biti dostupni čak i za vrijeme nekog kritičnog doga-

đaja i koji osiguravaju opstanak organizacije. Na kraju poglavlja predstavljeni su koraci koje je poduzela nadbiskupija u New Orleansu, pod vodstvom Emilie Gagnet Lumas, kako bi ponovno izgradila svoj arhiv nakon uragana Katrina implementacijom najmodernijeg okruženja za upravljanje digitalnim zapisima koje podupire usmjeren, centraliziran pristup povijesnim i trenutačnim zapisima te kako bi razvila proces zaštite svojih zapisa od budućih katastrofa.

U devetom poglavlju *Nadzor, revizija i upravljanje rizikom* predstavljene su metode nadzora i revizije programa za upravljanje zapisima i informacijama. Razmatra se procjena rizika koja uključuje prepoznavanje, analizu i procjenu rizika. Autorica ističe dvije vrste nadzora koji mogu otkriti prevaru ili zlouporabu, omogućiti provjere učinkovitosti na licu mjesta i utvrditi ima li potrebe za revizijom – nadzor učinka (pojedinaca i cjelokupnog programa za upravljanje zapisima) i nadzor usklađenosti (koji utvrđuje pridržava li se organizacija propisanih zakona i propisa). Nadalje, autorica napominje kako organizacije moraju prepoznati izvor rizika, analizirati ga i razviti plan postupanja kako bi se ti rizici izbjegli, posebice u današnje vrijeme brzog razvoja tehnologije. Još neki od problema s kojima se organizacije susreću su *e-discovery* – zakon koji nalaže da se sve informacije pohranjene u elektroničkom obliku moraju otkriti u slučaju parnice i Zakon o slobodi pristupa informacijama, a sposobnost organizacije da odgovori na zahtjeve javnosti leži u snazi njezina programa za upravljanje zapisima. Potpredsjednik i glavni menadžer u Solutions Group u GRM Inc., Fred V. Diers, na kraju poglavlja opisuje postupak stvaranja održivih programa za čuvanje zapisa unutar odvjetničke tvrtke koristeći GRMpediju – *online* regulacijsku bazu za čuvanje i izvještavanje.

Deseto poglavlje *Upravljanje pasivnim zapisima, arhivi i dugotrajno očuvanje* obrađuje teme upravljanja pasivnim zapisima, uloge arhiva u čuvanju zapisa i informacija za istraživačke ili povijesne svrhe i dugotrajnog očuvanja i pristupa zapisima i informacijama na temelju mogućnosti i uvjeta čuvanja. Autorica predlaže premještanje pasivnih zapisa u ustanove koje pružaju povoljnije uvjete za pohranu ili spremišta unutar tvrtke u čijem dizajnu mogu sudjelovati stručnjaci za upravljanje zapisima i informacijama te veći dio poglavlja posvećuje digitalizaciji i različitim pristupima digitalnog očuvanja. Gostujući autori Barb Ricci i Jeffrey Cox opisuju kako su implementirali program za upravljanje pasivnim fizičkim zapisima u Los Alamosu u Novom Meksiku, kojim će u konačnici biti obuhvaćeni i elektronički zapisi.

U jedanaestom poglavlju *Edukacija i obuka za upravljanje zapisima* predstavljene su raznolike mogućnosti za naobrazbu i obuku u području upravljanja zapisima i informacijama, koje uključuju studijske programe, mogućnosti za profesionalni razvoj i programe obuke unutar organizacije. Autorica navodi vrste certifikata koji omogućavaju stručnjacima za upravljanje zapisima da prošire svoje vještine i znanje te opisuje program formalnog obrazovanja kojim se to zvanje stječe u SAD-u. Također napominje kako će stručnjaci za upravljanje zapisima sve češće morati razvijati programe obuke za druge zaposlenike koji također upravljaju

zapisima. U primjeru o digitalnoj naobrazbi za digitalni svijet, Ross Harvey s fakulteta Simmons opisuje školski virtualni Laboratorij digitalnog kurikuluma u kojem studenti vježbaju migraciju i verifikaciju dokumenata, enkapsulaciju, izdvajanje metapodataka i automatizaciju tijeka rada.

Dvanaesto poglavlje *Od upravljanja zapisima do upravljanja informacijama: evolucija* objašnjava kako se informacije iznijete od drugog do jedanaestog poglavlja mogu iskoristiti za ono što autorica navodi kao primarnu ulogu upravljanja zapisima – razvoj pravno branjivih programa za upravljanje zapisima i djelotvornih strategija za upravljanje (eng. *governance*) informacijama. Taj se cilj ostvaruje razvojem programa za upravljanje zapisima koji prati pravila i procedure koje su sadržane u razvoju strateškog plana za upravljanje (eng. *management*) zapisima i informacijama, a u konačnici pridonosi implementiranju strategije upravljanja (eng. *governance*) informacijama koja je fokusirana na smanjenje rizika poslovanja i vremena u ciklusu proizvoda i informacija te na poboljšanje spremnosti na *e-discovery* i povećanje transparentnosti, pouzdanosti i ugleda. Diane Carlisle iz ARMA International daje detaljno pojašnjenje opće prihvaćenih načela za upravljanje zapisima i pregled modela zrelosti koji se mogu koristiti za poboljšanje već postojećeg programa za upravljanje zapisima i informacijama.

U Kazalu pojmova nalazi se osnovni rječnik u vezi s upravljanjem informacijama.

Sagledavajući knjigu *Upravljanje zapisima i informacijama* autorice dr. sc. Patricie C. Franks u cjelini, može se zaključiti kako ona daje detaljan pregled načela i praksi upravljanja zapisima i razmatra utjecaj zapisa, koji su nastali pojavom novih tehnologija i pohranom u oblaku, na ta načela i prakse. Kroz poglavlja, knjiga pokriva različite teme, kao što su arhivi, upravljanje zapisima i informacijama, upravljanje informacijama, digitalno očuvanje itd., slijedeći životni ciklus zapisa i informacija te obuhvaća papirnate i elektroničke zapise, zapise koje su stvorili novi mediji, kao i zapise koji se nalaze u oblaku. Upravo je zbog toga knjiga pogodna ne samo studentima, jer služi kao uvod u upravljanje zapisima i informacijama u arhivima i programima za upravljanje zapisima i informacijama, nego i iskusnim arhivistima, stručnjacima za zapise i menadžerima različitih razina, koji će steći novi pogled na svoje polje, kao i starijim menadžerima, direktorima i ostalim donositeljima odluka koji su zaduženi za djelotvorno upravljanje informacijama kojima organizacija raspolaže.

Valentina Cepanec