

Elektroničko poslovanje i upravljanje spisima

Jozo Ivanović*

UDK 35.07
004.45
930.25

Pregledni znanstveni rad
Primljeno: 20. 10. 2002.
Prihvaćeno: 10. 12. 2002.

Važan segment elektroničkog poslovanja jest upravljanje dokumentima i drugim informacijskim sadržajima koji nastaju ili se koriste u poslovanju. U članku se daje kratak pregled utjecaja oblika i tehnologije izrade i korištenja dokumenata na organizaciju poslovnog procesa, s naglaskom na elektroničke dokumente, odnosno informacijske i poslovne sustave u kojima se oni pojavljuju. Izlažu se osobitosti elektroničkog spisovodstvenog sustava, kao podrške elektroničkom poslovanju, i analiziraju poslovni, pravni i informacijski zahtjevi koji se postavljaju pred elektronički spisovodstveni sustav. Uz ocjenu postojećeg sustava uredskog poslovanja i upravljanja spisima u javnoj upravi u Hrvatskoj u članku se posebno obrađuje pitanje spisovodstvene i dokumentacijske podrške uvođenju elektroničke uprave.

Ključne riječi: elektronička uprava, upravljanje dokumentima, spisovodstvo

* Jozo Ivanović, Hrvatski državni arhiv, voditelj Razvojne i matične službe

Uvod

Državna uprava dobar je primjer informacijski intenzivne djelatnosti. Najveći dio poslova koje obavlja zasniva se na prikupljanju i obradi informacija i njihovu prosljeđivanju putem uglavnom ustaljenih poslovnih i komunikacijskih obrazaca. Za državnu upravu, možda i više nego za bilo koje drugo područje, vrijedi pravilo i obveza da se upravne i poslovne transakcije, a isto tako i proces donošenja odluka, dokumentiraju na način koji omogućava praćenje i nadzor aktivnosti kroz ustaljeni, najčešće zakonom propisani sustav dokumentiranja aktivnosti i upravljanja spisima, koji u nas nazivamo uredskim poslovanjem.

Nema upravne aktivnosti u kojoj ne postoji potreba za pouzdanim i provjerenim informacijama koje određuju činjenicu da se ta aktivnost mogla i morala desiti, nema upravne aktivnosti koja ne proizvodi nove informacije - bilo u obliku dokumenta, bilo u obliku izmjene stanja u evidencijama - koje mogu tražiti ili potaknuti novu upravnu aktivnost. Cjelinu informacijskih resursa, potreba i pravila u nekom upravnom području ili upravnoj jedinici možemo smatrati informacijskim supstratom upravne djelatnosti, koji je na neki način čini objektivnom, mjerljivom i upravljivom, podložnom nadzoru i provjeri.

I sama pojava pisma i pismenosti, a naročito oblika zapisa koji nazivamo dokumentom, ponekad se dovodi u svezu s razvitkom složenih upravnih sustava. Prema tim interpretacijama, pismo i pismenost nisu ništa drugo nego tehnologija koja omogućuje asinkroni način komuniciranja u sustavima koji su previše složeni da bi u njima izravna komunikacija mogla biti djelotvorna, ili pak pokrivaju takvo područje da izravni nadzor nad izvršenjem aktivnosti nije moguć. Složenost sustava, upravnih ili bilo kojih drugih, i moguća struktura i način obavljanja aktivnosti unutar njih izravno su uvjetovani raspoloživim i primijenjenim informacijskim i komunikacijskim tehnologijama, što možemo očitati u svim povijesnim razdobljima kada dolazi do znatnijih promjena u organizaciji, djelokrugu i načinu rada upravnih tijela i državne uprave u cjelini.

Možemo se upitati što nam taj odnos znači u današnje vrijeme koje rado nazivamo informacijskim. Često čujemo da informacijske i komunikacijske tehnologije mijenjaju organizaciju, položaj i način rada institucija u društvu i društvo u cjelini, da postavljaju određene zahtjeve kojima se institucije moraju prilagoditi i da bitno mijenjaju okoliš u kojem one djeluju i trebaju dokazati svoju svrhovitost i učinkovitost. Za taj se okoliš kaže da ga bitno određuje pristup i upravljanje informacijama, kao iznova prepoznatim ključnim poslovnim i strateškim resursom. U tom smislu informatizaciju uprave možemo promatrati kao prvenstveno poslovni proces u čijem su središtu kvaliteta upravljanja informacijama i informacijske potrebe koje se pojavljuju u upravnim procesima ili u svezi s njima, a tek potom kao tehnološku ili organizacijsku prilagodbu koju određuju vanjski čimbenici.

Utjecaj informatizacije na poslovanje i učinkovitost

Ulaganja u informatizaciju proteklih godina, pa i desetljeća, stalno rastu tako da se danas znatan dio resursa kojima organizacije raspolaze usmjerava na nabavu opreme, izgradnju informacijskih sustava, prikupljanje i obradu podataka i osposobljavanje organizacije za korištenje novim tehnologijama. Kao i u svakom drugom ulaganju, i ovdje se očekuje povećanje produktivnosti rada, podizanje kvalitete usluga i konkurentnosti. Ako uzmemo u obzir da prikupljanje i obrada informacija u svakoj organizaciji troše razmjerno velik dio resursa, naročito radne snage, mogli bismo očekivati da će ulaganja u informacijske tehnologije znatno povećati produktivnost i kvalitetu usluga, osobito u informacijski intenzivnim djelatnostima kao što je državna uprava, gdje se, po nekim procjenama, za obradu informacija i proces donošenja odluka koji se zasniva na obradi informacija troši i više od polovine ukupno raspoloživih ljudskih resursa. I dok u proizvodnim djelatnostima možemo pratiti iznimno visoku stopu rasta produktivnosti, kao posljedicu ulaganja u informacijske tehnologije, u

informativni intenzivnim djelatnostima, a naročito u državnoj upravi (ne samo u nas), procjene koje su nam dostupne prilično su razočaravajuće. Današnje radno mjesto u informativni intenzivnim djelatnostima gotovo da nije ništa produktivnije u odnosu na situaciju prije četrdesetak godina. Unatoč prilično velikim ulaganjima u informativne tehnologije, uredsku opremu i pomagala, uredski djelatnici, osoblje koje priprema i donosi odluke i informativni stručnjaci različitih profila, obrade otprilike jednako onoliko informacija i izrade onoliko novoga sadržaja, po jedinici ulaganja, koliko su to činili i njihovi kolege iz prethodnih generacija.¹

Zašto su ulaganja u informatizaciju informativnih djelatnosti tako slabo isplativa, unatoč svojoj retorici i argumentima koji se pri tome iznose kao nedvojbeni i samorazumljivi? Na odgovor na to pitanje možda nas može uputiti usporedba sa sličnim situacijama u prošlosti, kada se upravni sustav našao izložen novim tehnološkim i konceptualnim mogućnostima. Znamo, na primjer, da je trebalo proći nekoliko stoljeća od pojave papira u Europi da se ustalilo njegovo korištenje u standardiziranim formatima, kao sredstva za komunikaciju i organizaciju poslovne dokumentacije, iako je to tehnički, s obzirom na način proizvodnje, za razliku od prije dostupnih medija, bilo odmah moguće. Kada se takvo korištenje medija odnosno tehnologije ustalilo, oblik dokumentacije i njezino korištenje u poslovanju i u upravi znatno su se izmijenili: prijašnji oblik isprave ili, rjeđe, poslovne knjige, zamijenili su predmetni spisi. Neki čak smatraju da je ta, za nas gotovo banalna tehnička mogućnost, jedan od ključnih preduvjeta u počecima razvitka suvremenog načina upravljanja.² Kada govorimo o odnosu uprave i tehnologije, možemo se prisjetiti i uvođenja tipiziranih obrazaca i utjecaja koji je na njima zasnovana tehnika prikupljanja i obrade podataka imala na djelovanje, učinkovitost i samu organizaciju uprave. Primjena suvremenih informativskih tehnologija i danas se najčešće svodi na aplikaciju u poslovnome modelu ili načinu

¹ U nas, doduše, koliko mi je poznato, nemamo takvih analiza i pokušaja mjerenja utroška resursa u javnome sektoru po vrsti i predmetu aktivnosti, ali, što se tiče javne uprave, možemo se poslužiti procjenama koje postoje u nekim drugim zemljama.

² Usp. Papritz, J., *Archivwissenschaft*, Band 2, Marburg, 1983, str. 10-72.

prikupljanja i obrade informacija koji je oblikovan za tehnologiju papira i uspješno ustaljen u širokoj primjeni još u 18. stoljeću.

Vidimo da organizacija rada i način korištenja resursa određeno vrijeme zaostaju za onime što nova tehnologija ne samo nudi nego i pretpostavlja kao standardni način svoje primjene. Komuniciramo i odluke donosimo u osnovi na isti način, resurse organiziramo i pristupamo im na isti način, iako drugom tehnologijom, a još k tomu se informacijski okoliš usložnjava, postaje zahtjevniji, te je u jednoj administrativnoj proceduri ili postupku donošenja odluka potrebno prikupiti i obraditi više informacija i u kraćem vremenu. Produktivnost informacijskog djelatnika tako se, unatoč razmjerno velikim ulaganjima, ne povećava, a možda se čak i smanjuje.

Uspješna primjena bilo koje nove tehnologije, pa tako i informacijskih tehnologija, zapravo najmanje ovisi o čisto tehničkom aspektu same tehnologije. Moguće je potpuno ovladati tehnologijom i integrirati je u poslovne procese, a da u poslovnome smislu ne postignemo neki zamjetljiv učinak, jer su parametri i učinci toga procesa ostali neizmijenjeni. Često je jedini učinak primjene informacijskih tehnologija u poslovanju u tome da su one primijenjene i da možemo reći da slijedimo trend. Zapravo je primjena informacijskih tehnologija u nekoj organizaciji ili sustavu više organizacijsko, poslovno, pa i kulturološko pitanje nego usko informatičko. Ključno pitanje pri tome jest oblikovanje, odnosno preoblikovanje proizvoda i učinaka poslovnog procesa, što je organizacijski vrlo zahtjevan posao. Često traži preoblikovanje same organizacije, načina na koji ona doživljava svoju ulogu ili poslovni interes i načina na koji se odnosi prema mehanizmima vlastitog poslovanja. Za uspješnu primjenu informacijskih tehnologija potrebna je pored tehnološke i poslovna zrelost, spremnost ili prisiljenost na preoblikovanje poslovnog modela. To je naročito važno u sustavu državne uprave i drugim javnim službama gdje je utjecaj objektivnih vanjskih čimbenika, koji bi mogli pospješiti taj proces, razmjerno slabo definiran i najčešće ga se može umanjiti ili odstraniti uobičajenim mehanizmima za održavanje organizacijske stabilnosti u zatečenome stanju.

Poslovni i upravni procesi i oblikovanje informacijskih resursa i usluga

Kakav će biti oblik i sadržaj spisovodstvenog ili nekog drugog segmenta informacijskog sustava neke organizacije i kako će se oni odnositi prema poslovanju organizacije, ovisi o samome poslovnom sustavu, njegovim ciljevima, organizaciji, poslovnoj kulturi i obrascima koji se pojavljuju u komunikaciji i procesu odlučivanja. Uvijek je važno imati na umu da je informacijski sustav u cjelini, a spisovodstveni osobito, samo jedan od oblika očitovanja poslovnog sustava, odnosno ciljeva i načina obavljanja određene djelatnosti i odnosa organizacije i njezina okruženja prema tome kako i zašto ona tu djelatnost obavlja. Proces i uvjetuju oblike sadržaja, i obrnuto. Iz tog odnosa izvode se i osnovna arhivistička načela, kao načelo provenijencije, pa i sama definicija i svrha dokumenta - kao sredstva za obavljanje aktivnosti i njezina informacijskog surogata - i spisovodstvenog sustava u cjelini.

Spisovodstveni sustav sa svojim sadržajima jest jedan od osnovnih segmenata poslovne infrastrukture i ono što nakon izvršenja poslovne aktivnosti ostaje postojati kao trag i manje ili više vjerodostojna reprezentacija te aktivnosti. Nema ničega neobičnoga u tome što, na primjer, bavljenje elektroničkim spisovodstvenim sustavima u pravilu počinje i završava u području upravljanja poslovnim sustavom kao takvim.³

Taj pomak s dokumenta kao fizičkog ili informacijskog objekta na dokument kao informacijski izraz poslovne aktivnosti vidi se i u nekoliko tradicionalnih područja upravljanja spisima na koja ćemo se ukratko osvrnuti.

Prvo takvo područje koje navodimo jest organizacija spisa i poslovne dokumentacije. Kriteriji za organizaciju dokumentacije mogu biti različiti, no ako se usredotočimo na zahtjeve poslovnog procesa,

³ Međunarodni standard za upravljanje spisima ISO 15489 Records Management spisovodstvo izričito definira kao jedno od područja upravljanja organizacijom u poslovnome smislu.

osnovni kriterij bit će raspodjela poslovnih funkcija i način na koji se odvijaju aktivnosti unutar pojedine od njih. Organizacija dokumentacije treba biti takva da ponajprije odgovara na zahtjeve izvođenja poslovnih aktivnosti i može bitne zahtjeve za resursima i nadzorom nad odvijanjem pojedine aktivnosti ili poslovne funkcije u cjelini, i to u konkretnom poslovnom sustavu, a ne načelno u nekoj općenitoj shemi poslovnih aktivnosti. Sustav organizacije dokumentacije individualizira se u skladu sa zahtjevima i strukturom poslovnih procesa unutar organizacije. U osnovi, nije riječ se samo o organizaciji spisa, nego u prvom redu o identificiranju i raščlanjivanju poslovnih funkcija i definiranju zahtjeva za spisima i informacijama unutar pojedine poslovne funkcije ili aktivnosti. Način na koji je pojedina aktivnost oblikovana, i na koji se doista i odvija, uvjetuje ne samo organizaciju dokumentacije nego i to da se određena vrsta spisa ili evidencija uopće pojavljuje, bilo kao proizvod, bilo kao resurs određenog poslovnog procesa. Dokumentacija koja podupire poslovni proces u pravilu će uvjetovati i prisutnost nekih transakcijskih i kontrolnih elemenata u samoj strukturi spisovodstvenog sustava kroz, na primjer, postojanje serija spisa ili evidencija koje služe za kontrolu aktivnosti ili su dimenzionirane prema potrebama aktivnog procesa. Predmetna analiza ili vrsta i oblik dokumenata postaju drugorazredni, u osnovi neobvezujući kriterij koji dolazi do izražaja tek nakon što je strukturiranje dokumentacijskog ili spisovodstvenog sustava na temelju poslovnih aktivnosti završeno.

Tako je analiza poslovnih sustava i aktivnosti postala osnova za oblikovanje spisovodstvenih sustava. Ponekad se to povezuje s pojavom elektroničkih dokumenata, no za takvo ograničenje nema nikakva ozbiljnog razloga. Tipičan postupak u njihovu oblikovanju u pravilu će započeti tom analizom, da bi tek na kraju došao do konkretnih oblika dokumentacije, njezinih formalnih obilježja i načina na koji se obrađuje. To se bitno razlikuje od tradicionalnih spisovodstvenih aktivnosti, koje su, posebno u našem uredskom poslovanju, toliko razdvojene od najvažnijih poslovnih i upravnih aktivnosti da i ne služe njihovu odvijanju više nego kao njihov puki formalni trag, tamo gdje to zahtjevi za nadzorom izvana izričito zahtijevaju. Sadržaj

i organizacija spisa mnogih upravnih tijela u nas više odražavaju te vanjske zahtjeve nego potrebe poslovanja samoga tijela čijom su djelatnošću ti spisi nastali. Nije slučajno da su u pravilu najbolje i najsustavnije dokumentirane one aktivnosti za koje postoji obvezujuća vanjska revizija, ma kako te aktivnosti bile zapravo beznačajne za ispunjenje svrhe postojanja i poslovnog cilja stvaratelja spisa.⁴

Zbog takvog previđanja zahtjeva samoga poslovnog sustava za spisima i dokumentacijom određene, u pravilu važne poslovne aktivnosti, kao što je proces donošenja najvažnijih odluka ili upravljanje nekim širim poslovnim segmentom, ostaju nedokumentirane ili se oslanjaju na dokumentaciju i informacije priručnoga karaktera. Riječ je zapravo o tome da formalni spisovodstveni sustav nije kadar primjereno podržati te aktivnosti pa nastaju usporedni neformalni sustavi, i sami vrlo ovisni o implicitnome znanju i poznavanju čimbenika koji utječu na aktivnosti, a poznati su samim sudionicima u njima. Nedostaje definiranje potreba za dokumentacijom, koje se izvodi iz analize poslovnog sustava i treba biti prilagođeno njegovim stvarnim potrebama. Spisovodstveni sustav u tom smislu ne samo da zaprima nego i uvjetuje kreiranje određenih oblika informacijskih sadržaja, što je izvan dosega našega tradicionalnog uredskog poslovanja. Gledano iz naše perspektive, definicija zahtjeva za dokumentacijom stvar je zakonodavca ili poslovodstva, ne i spisovodstva, koje ulazi u igru nakon poslovne aktivnosti, a ne unutar nje, osim ako se ne radi o upravnom postupku koji se obavlja rutinski, s potpuno determiniranim tijekom i ishodom procesa donošenja odluka.

Nije slučajno da je upravo u svezi s elektroničkim dokumentima uobičajeno poimanje dokumenta, kao zapisa o aktivnosti, izmijenjeno u nešto što bismo mogli nazvati "priopćenom transakcijom".⁵ Nešto

⁴ U tom su smislu karakteristični klasifikacijski planovi za organizaciju i odlaganje spisa mnogih naših upravnih tijela, u kojima su vrlo šturo razrađeni oni dijelovi koji se odnose na dokumentaciju u svezi s osnovnom djelatnošću, dok su računovodstveni i personalni spisi detaljno raščlanjeni. Nerijetko su dijelovi temeljne poslovne dokumentacije potpuno ispušteni te se ne pojavljuju u spisovodstvenom sustavu.

⁵ Za obrazloženje te definicije vidi npr. Bearman, D., *Electronic Records Guidelines*, u: *Electronic Evidence*. Pittsburgh, 1994, str. 94. Dobar komentar i usporedbu s drugim uvriježenim pristupom u definiranju spisa donosi P. Marsden u: *When is the Future? Com-*

što smo navikli promatrati kao sadržajni ili čak fizički fenomen ponovno je postalo komunikacijski fenomen. Ono što se tu naglašava nije više objekt kojem pristupamo i možemo ga obrađivati, nego događaj ili komunikacijski proces u kojem sudjelujemo,⁶ naznačen, doduše, nekim postojanim zapisom koji možemo opažati kao predmet. Taj zaključak bio bi banalan i nepotreban kada mu nasuprot ne bi stajala duboko ukorijenjena navika koja je u stanju prikriti kontekst u kojem je neka poruka nastala i svrhu koja joj je bila namijenjena. Ta prikrivenost komunikacijskog konteksta i razgraničenost poslovnog i dokumentacijskog sustava mogu postati smetnja, ako imamo mogućnost, koja nije odveć zahtjevna, da i poslovni i dokumentacijski sustav predstavimo u istom informacijskom sustavu. Ako vrijedi tvrdnja da je dokument u osnovi priopćena transakcija, onda možemo zaključiti da je informacijski sustav, uključujući tu i njegovu spisovodstvenu komponentu, zapravo način na koji je predstavljen poslovni sustav, prije, u vrijeme i nakon razdoblja njegove aktivnosti.

Praktična posljedica toga odnosa jest to da iz elektroničkog poslovnog sustava teško možemo izdvojiti njegov spisovodstveni ili dokumentacijski sadržaj, a da ujedno ne izdvojimo i poslovna pravila i poslovni model. Čuvati spise koji su nastali u elektroničkome sustavu u pravilu znači čuvati funkcije i logički model sustava u cjelini. To je osnovni razlog zašto su upravljanje elektroničkim dokumentima i njihova zaštita toliko zahtjevniji nego upravljanje tradicionalnim dokumentima.

Zanimljivo je da se to vraćanje dokumenata u okrilje poslovnih procesa odrazilo i na poimanje njihove vrijednosti. Ovdje ćemo se osvrnuti na dvije karakteristične pojave. Prva je povezana s raširenim, i danas djelomično prevladanim, uopćenim isticanjem značenja informacije kao resursa, barem u onim retorički naglašenim oblicima. Vrijednost dokumenta ili nekog drugog oblika informacija tradicio-

parative Notes on the Electronic Record-Keeping Projects of the University of Pittsburgh and the University of British Columbia, *Archivaria* 43(1997), str. 158-173.

⁶ Taj pristup možda je najizraženiji u radovima T. Cooka, usp. *Electronic Records, Paper Minds: The Revolution in Information Management and Archives in the Post-Custodial and Post-Modernist Era*, *Archives and Manuscripts* 22 (November 1994), str. 300-329.

nalno izvodimo iz pretpostavke o njegovoj iskoristivosti kao izvora za istraživanje ili sredstva koje omogućuje uvid u aktivnosti koje dokumentira, odnosno ishodište vrijednosti smještamo u očekivani događaj korištenja. Poimanje informacije, pa tako i dokumenta, kao resursa polazi od informacije kao proizvoda ili usluge koja se realizira bilo u poslovnom procesu u kojem i nastaje, bilo kroz ponudu vanjskim korisnicima. Zaključke o vrijednosti izvodimo iz kvalitete informacijskog proizvoda kao usluge, pri čemu je informacijski sadržaj samo jedna od komponenti usluge.

Druga karakteristična pojava vezana uz vrijednost informacije odnosi se na njezin učinak i funkcionalnost u procesu u kojem se pojavljuje. O nekoj budućoj iskoristivosti možemo imati različite, manje ili više pouzdane pretpostavke. Kada kontekst te buduće iskoristivosti ne specificiramo, obično govorimo o trajnoj vrijednosti kao svojstvu određenoga informacijskog objekata i njegova sadržaja. No, nespecificirani kontekst samo je pojam kojim se koristimo kada se ne želimo ili ne možemo očitovati o konkretnim uvjetima u kojima se pokazuju iskoristivosti i vrijednost informacijskog objekta. Pojam trajne vrijednosti stoga se često zamjenjuje pojmom kontinuirane vrijednosti koji sugerira da vrijednost nije u objektu, nego u procesu ili kontekstu u kojem se on nalazi. Vrijednost nije stalno obilježje objekta, nego promjenljivo obilježje konteksta u kojem objekt ima određenu funkciju. U tom je smislu informacija resurs koji se oblikuje prema zahtjevima konteksta, a njezina vrijednost uvijek je trenutna. Time se naglašava iskoristivost informacijskog resursa u poslovanju, a shodno tome i svrha čuvanja dokumenata premješta se iz neke predvidive budućnosti u sadašnjost.

Obje te promjene u načinu gledanja na vrijednost dokumenta posljedica su usredotočenja na procese i njihove učinke, a ne prvenstveno na organizaciju i sadržaj informacijskog resursa, kao ono što iza njih ostaje. Naviknuti smo informacijske resurse, kojim se neki poslovni sustav koristi ili ih proizvodi, razmjerno dosljedno segmentirati u odvojene cjeline, razlikujući ih prema vrsti, porijeklu i operativnoj odgovornosti za brigu o njima, kako je raspodijeljena unutar organi-

zacije ili među različitim organizacijama. Tako u našim upravnim tijelima i organizacijama susrećemo registraturno i arhivsko gradivo, dokumentaciju, koja se može sastojati od više samostalnih dokumentacijskih cjelina, knjižno gradivo, posebne zbirke, koje mogu biti organizirane prema vrsti medija, elektroničke publikacije, mrežne stranice i slično. Vrste resursa i raspodjela odgovornosti za njih proizvele su i različite standarde obrade i rukovanja, strukovne organizacije i politiku upravljanja. Danas su te podjele dobrim dijelom relativizirane pojavom takvih oblika koji se ne daju jasno razvrstati prema ustaljenim i prije jasnim kriterijima. Jedna tehnološki i sadržajno definirana cjelina može u poslovnom sustavu imati funkcije više prije jasno razgraničenih cjelina. Tipičan su primjer mrežne stranice ili intranet, kada se koriste za obavljanje poslovnih aktivnosti. Isto tako, više tehnički i sadržajno razgraničenih cjelina unutar ukupnog informacijskog sustava organizacije može se u istoj poslovnoj aktivnosti koristiti u istu svrhu, na primjer kada se istovremeno koristi više različitih komunikacijskih sustava koji ostavljaju pisani trag. Čak i isti sadržaj može biti dio različitih prezentacijskih oblika ili informacijskih cjelina koje se često različito klasificiraju. Takve pojave vrše pritisak da se odvojeni segmenti informacijskog sustava organizacije integriraju na temelju pripadnosti i iskoristivosti u poslovnim procesima, bez obzira na oblik, porijeklo ili odgovornost za pojedini tehnički ili sadržajno identificirani segment. Postaje nevažno hoćemo li nešto klasificirati kao spise, aktivne ili arhivske, poslovnu dokumentaciju, informacijski sadržaj razvrstan po poslovnim aplikacijama, ili kao neku vrstu (polu)publikacija. Umjesto toga, odgovornosti se mogu raspodijeliti kao odgovornosti za tehničku, sadržajnu i poslovnu komponentu istog skupa resursa.

Elektroničko poslovanje i uvođenje sustava za komuniciranje elektroničkim putem utječe na još jednu podjelu, koje najčešće nismo niti svjesni sve dok nemamo mogućnosti uspoređivati dovoljno različita stanja. Naš informacijski okoliš i sadržaj koji nam je negdje relevantan sastoji se od implicitnih i eksplicitnih komponenti, koje radi jednostavnosti možemo promatrati kroz odnos usmenih ili podrazumijevanih i zapisanih i formalno fiksiranih sadržaja i pravila. Elektronički

sustavi proizvode zapise koji su prije ostajali u području usmene komunikacije.⁷ Ti zapisi sada mogu postati dijelom sadržaja informacijskog sustava, pa i preuzeti ulogu nekih prijašnjih oblika zapisa, u cjelini ili djelomično. Informacijske tehnologije u pravilu povećavaju područje komunikacije pismenim putem, što dovodi do porasta količine zapisanoga i većeg broja vrsta zapisa. Proširenje područja zapisanoga naglašava značenje vrednovanja, jer u pravnome sustavu i kulturi koja se intenzivno koristi pismom, ne zapisati znači dodijeliti nečemu manju vrijednost i osuditi ga na prolaznost, privremeni ili efemerni položaj, ako nisu na djelu neki drugi svjesni razlozi. No, kako informacijske tehnologije lako dovode do preklapanja usmenoga i pismenoga - time što su prije usmeno priopćene poruke sada često i zapisane - pojavljuje se pitanje kako postupati s takvim zapisima i može li i kakav status u informacijskom sustavu imati ono što je ostalo nezapisano ili samo podrazumijevano. Često se kaže da takvi implicitni sadržaji mogu imati ključnu ulogu u funkcioniranju poslovnog sustava, procesu donošenja odluka i razumijevanja onoga što se u poslovnom sustavu događa. Elektronički informacijski sustavi, naročito kada pokrivaju određeni poslovni segment, često upućuju na potrebu da se takvi implicitni sadržaji formalno predstave u obliku zapisanoga sadržaja ili pravila koja se primjenjuju u sustavu. To je ono što obično razumijevamo pod pojmom konteksta, koji sada nastojimo predstaviti putem zapisanih informacija.

Kako se mijenjaju oblici komunikacije, tako se mijenjaju i oblici dokumenata. U tradicionalnom okruženju, određeni oblici dokumenta ili zapisa obično su vezani uz vrstu poslovne transakcije za koju su korišteni. Za neku poslovnu aktivnost obično smo kadri lako identificirati pripadajuće vrste i oblike dokumenata i zapisa i iskoristiti ih za nadzor nad odvijanjem te aktivnosti. Ta se podjela najčešće odražava i na način organiziranja poslovne dokumentacije, u kojem fizičko rukovanje ima važnu ulogu. Elektronički informacijski sustavi ne

⁷ Odnos zapisanoga i nezapisanoga, implicitnoga i eksplicitnoga postao je *locus communis* teorije upravljanja znanjem. I većina aplikacija koje se deklariraju kao aplikacije za upravljanje znanjem obećava neku tehniku formalizacije i upravljanja implicitnim znanjem. Usp. npr. Zack, M.H., *Managing Codified Knowledge*, *Sloan Management Review* 40:4, 1999, str. 45-48.

samo da mijenjaju oblike dokumenata i zapisa nego proizvode raznolike oblike za istu poslovnu transakciju. Fizička pohrana i organizacija gotovo da su neiskoristive kao sredstvo za upravljanje i korištenje dokumentacijom u poslovnom procesu: uglavnom su neovisni o njemu i nevidljivi samome korisniku. To mijenja informacijski okoliš u kojem organizacije, poput upravnih tijela, djeluju.

Svaka ozbiljnija promjena informacijskog okoliša traži prilagodbu u načinu poslovanja. To je u organizacijskom smislu najzahtjevniji aspekt uvođenja nekog sustava elektroničkog poslovanja. Potrebno je oblikovati poslovni proces, proizvode i usluge koje on sadrži, informacijske sadržaje kojim se taj proces koristi ili ih proizvodi. Treba definirati i način upravljanja tim sadržajima kako bi oni mogli ostvariti funkciju koja im je u procesu namijenjena. Oblikovanje sadržaja kao potpore procesu može biti prilično zahtjevan i intenzivan posao koji će u pravilu proizvesti nove strukture i oblike dokumentacije i povećati zahtjeve u svezi s održavanjem tih sadržaja. Upravljanje spisima i dokumentacijom u tradicionalnim sustavima razmjerno je jednostavan i poslovno zaokružen skup radnji i ne traži naročito velika ulaganja i napor. Upravljanje poslovnim informacijskim sadržajem u elektroničkim informacijskim sustavima nije lako operativno razdvojiti od funkcioniranja samoga poslovnog sustava i na taj način izolirati u razmjerno zatvorenu poslovnu cjelinu.

Primijenimo li to na naše uredsko poslovanje, kako je sada normativno uređeno i kako se u praksi odvija, vidimo da ono ne može funkcionirati kao informacijska ili spisovodstvena infrastruktura organizacija s razvijenim sustavima elektroničkog poslovanja. Tamo gdje se takvi sustavi već koriste, spisovodstveni je sustav stiješnjen na svoje tradicionalno područje. Iako bi po definiciji trebao obuhvatiti cjelokupno poslovanje, odnosno spise i dokumentaciju koji se koriste i nastaju u poslovanju, bez obzira na oblik, porijeklo i tehnologiju, gotovo da je pravilo da tehnološki specifični dijelovi dokumentacije bivaju izdvojeni iz spisovodstvenog sustava, koji se na taj način kompromitira, postaje necjelovit, gubi vjerodostojnost i ne može ostvariti svoju funkciju. Povratak punoj funkcionalnosti spisovodstvenog sustava

traži integraciju spisovodstvenog sustava i onih komponenti informacijskog i poslovnog sustava u cjelini koje su preuzele one funkcije za koje spisovodstveni sustav u nekom trenutku - u dodiru s tehnologijom, oblicima informacija i komunikacije za koje nije bio pripremljen - nije bio podesean.

Većina organizacija nalazi se negdje na početku nečega što bismo iz tradicionalne perspektive mogli nazvati hibridnim informacijskim sustavima, i to iz dva aspekta. U komunikaciji i poslovanju koriste se različite tehnologije koje proizvode tehnološki različite oblike dokumenata. Pojava novih tehnologija nije istisnula stare, nego se različite tehnologije istodobno koriste za iste svrhe. Ne može se očekivati da će elektronički dokumenti istisnuti papirnate i ostale tradicionalne oblike. Spisi i informacije nužno će se pojavljivati u raznolikim oblicima i raznorodnim tehnološkim okruženjima. S druge strane, tradicionalno razlikovanje i razvrstavanje po vrstama, oblicima i fizičkim obilježjima više nije iskoristivo. Različite vrste i oblici zapisa mogu lako pripadati istoj cjelini dokumentacije i sudjelovati u izvođenju i dokumentiranju iste poslovne aktivnosti, čak i iz istog aspekta. Ono što ih povezuje i daje im značenje jest pripadnost i uloga u poslovnoj aktivnosti. Oblikovanje informacijskog sadržaja i upravljanje njime nemaju značenja bez poznavanja okoliša i definiranja ciljeva sustava.

Upravljanje elektroničkim spisima i državna uprava

Iako ne možemo osporiti da je državna uprava uvijek bila daleko manje izložena zahtjevima okruženja, i rizicima koji proizlaze iz previdanja tih zahtjeva, nego što je to s privatnim sektorom, svjedoci smo da ti zahtjevi u zadnje vrijeme postaju sve više obvezujući, da javnost sve uspješnije mjeri i promatra učinkovitost uprave u odnosu prema probicima koje određene strukture i programi donose. U percepciji i očekivanjima javnosti država je sve manje ona društvena institucija koja vlada i upravlja, a sve više javni uslužni servis od kojeg se

očekuju mjerljivi učinci i konkretne pojedinačne usluge. Ta pojava svojevrsne inverzije odnosa države i javnosti velikim je dijelom ovisna o tradiciji i kulturi, no ne može se lokalizirati i smatrati tipičnom za samo neke kulturne i geografske prostore ili političke programe. U svakom slučaju, državna uprava danas je izložena različitim zahtjevima za promjenama u strukturi, načinu rada i odnošenju prema onima s kojima komunicira i za koje obavlja određene poslove. Od nje se očekuju kvalitetna usluga, učinkovitost i racionalnost, prilagođenost trendovima u okruženju i očekivanjima ostalih društvenih institucija i, nadalje, odgovornost i otvorenost prema javnosti. Kao posljedica takve izloženosti očekivanjima okruženja, državna uprava i javni sektor danas su daleko podložniji čestim promjenama u strukturi, načinu rada i raspodjeli odgovornosti, sve više interferiraju s privatnim sektorom i pokušavaju se prilagoditi poslovnim, kulturološkim i političkim zahtjevima i trendovima.

Ova vrsta pritiska, izražena kroz očekivanja okruženja, događa se istovremeno sa zahtjevima za tehnološkom prilagodbom u smislu usvajanja određene tehnologije rada. Ta se dva izvora zahtjeva za prilagodbom međusobno potpomažu i uvjetuju, proizvodeći potrebu i napor za izmjenom ustaljene tehnologije rada.⁸ Pri tome se upravo od informacijskih tehnologija očekuje da ponude alate kojima će se ta prilagodba ostvariti. Prilagodba, kao što smo već naglasili, nije ponajprije tehnološka - ključnu ulogu ima upravljanje poslovnim sustavima i njihovo preoblikovanje - no tehnologija treba osigurati odgovarajuću infrastrukturu. Informacijske tehnologije, uz to, imaju i tu značajku da su prisutne u svim područjima djelatnosti i u svih aktivnostima, i da se ne daju lokalizirati u neko ograničeno područje.

Taj proces sazrijevanja tehnologije, koji nam je ovdje važan zbog posljedica na oblikovanje i upravljanje informacijskim sadržajem, vidi

⁸ Usp. Reinemann, H., *Verwaltungsreform und Bürosysteme*, u: *Digitale Archive - Ein neues Paradigma*, Marburg, 2000, str. 37-78. U ovome članku zanimljivo je i tumačenje globalizacije kao mehanizma koji osigurava stanoviti surogat tržišnih mehanizama za državnu upravu, jer su pojedine državne uprave izložene međusobnoj usporedbi, čiji pokazatelji, kada ih se prevede u političku djelatnost, mogu imati učinak sličan parametrima uspješnosti na tržištu.

se u nekoliko pojava koje možemo uočiti osobito u posljednjih desetak godina. Do prije desetak godina mogle su se argumentirati dvojbe oko podesnosti informacijskih tehnologija da posluže kao uobičajeno sredstvo za svakodnevnu poslovnu i privatnu komunikaciju i kao standardna infrastruktura ili sadržać komunikacijskih obrazaca i sadržaja. Pojmovi obrade i skladištenja informacija te upravljanja njima mogli su se smatrati nedvojbeno osiguranima. Dvojbenom se mogla smatrati stvarna transparentna sveprisutnost u svakodnevnom radu i komuniciranju.

Danas je ta sveprisutnost osigurana kroz visok stupanj umreženja, standardizacije i uzajamne prilagodbe poslovnih procesa i tehnoloških zahtjeva. Što se tiče oblikovanja i upravljanja informacijskim sadržajem, taj je proces doveo do ujednačavanja i standardiziranja oblika informacijskih sadržaja, koji su podesni za komunikaciju između različitih sustava i tehnologija, i na taj način razmjerno lako i bez posljedica izdvojivi iz specifičnog čisto tehničkog okruženja. Upravljanje sadržajem, oblikovanje poslovnih i komunikacijskih obrazaca postali su razmjerno neovisni o tehnološkoj infrastrukturi, koja se povlači u pozadinu te sve manje obvezuje i opterećuje sudionike u poslovnom i komunikacijskom procesu, kao što je slučaj s tradicionalnim, neelektroničkim sustavima, na čija se tehnička obilježja i zahtjeve gotovo i ne osvrćemo.

Raspoložemo standardiziranim obrascima komunikacije i tehnikama oblikovanja sadržaja, što su dva preduvjeta za uspješnu poslovnu primjenu informacijske tehnologije. Već neko vrijeme uvriježile su se razne razdiobe i tipologije informacijskih tehnologija koje su namijenjene određenim segmentima poslovnih sustava, uključujući i upravljanje dokumentacijom. Elektroničko poslovanje, upravljanje dokumentima i sadržajem, ili upravljanje tijekom radnog procesa samo su neki od naziva koji pokrivaju prilično široka, donekle neodređena područja, koja se često međusobno preklapaju. Sve te tehnologije imaju naglašenu komponentu koja obuhvaća barem neke tradicionalne spisovodstvene funkcije, poput organizacije dokumentacije ili dokumentiranja tijekom poslovnog procesa i nadzora nad njime. Riječ

je o sada već zrelih tehnologijama koje se koriste u tekućem poslovanju, proizvode i organiziraju poslovnu dokumentaciju i spise. Postoje i aplikacije koje se nazivaju spisovodstvenima, no činjenica je da one pokrivaju samo dio životnog ciklusa dokumenata, u pravilu onaj koji nastupa nakon što je dokument izvršio svoju svrhu, te se svode uglavnom na funkciju evidencije postupka vrednovanja i nadzora nad njime. Pravi, aktivni životni vijek dokumenata odvija se u poslovnim informacijskim sustavima, a rukovanje i upravljanje, uključujući i fizičku pohranu i zaštitu, vezani su uz pojedine tehnologije i aplikacije koje se koriste, pa u nekim slučajevima i nema potrebe, pa niti mjesta, za specifične spisovodstvene aplikacije. Spisovodstvene su funkcije, naime, raspodijeljene po segmentima poslovnog informacijskog sustava i kao takve prikrivene, tako da ih često ne razaznajemo i da ne primjećujemo na koji ih način i koliko primjereno preuzimaju funkcije poslovnih informacijskih sustava.

S druge strane, organizacija i sadržaj spisovodstvenog sustava pokazuju obilježja i strukture na koje nismo navikli u tradicionalnim spisovodstvenim sustavima. Kako se tradicionalna organizacija dokumentacije može konceptualno izmijeniti, može se dobro ilustrirati na primjeru australskog modela uredskog poslovanja.⁹ Komponente sadržaja tu nisu samo dokumenti, organizirani na neki način, koji može biti više ili manje različit od onoga na koji smo navikli. Sadržajne jedinice sustava jesu i različiti drugi informacijski resursi, poslovna pravila i aktivnosti, reprezentirani nekom formalno obilježenom klasom sadržaja. Umjesto jedne, u ovom slučaju imamo četiri vrste entiteta: dokumente i cjeline koje oni čine, poslovne aktivnosti i pravila predstavljene kao komponente spisovodstvenog sustava, sudionike u poslovnim aktivnostima te same spisovodstvene funkcije i aktivnosti. Spisovodstveni sustav ne sadrži samo spise, ili bi, ako bi bio ograničen na njih, bio nepotpun. Upravljanje spisima u organizacijama postaje upravljanje informacijskim sadržajem, zahtjevima i potrebama u poslovnom sustavu.

⁹ Pregledan prikaz ovog modela može se naći u: McKemish, S., Acland, G., Ward, N., Reed, B., *Describing Records in Context in the Continuum: The Australian Recordkeeping Metadata Schema*, *Archivaria* 48(1999), str. 3-43.

U našem uredskom poslovanju mi taj segment nemamo niti približno jasno identificiran i organizacijski postavljen. Tek trebamo naučiti, ili na to biti prisiljeni, upravljanje informacijskim aspektom organizacija, modeliranje informacijskih proizvoda prema funkcijama u koje trebaju biti uklopljeni shvatiti kao poslovnu funkciju upravljanja. Tipičan spisovodstveni sustav u našim upravnim tijelima dobrim je dijelom pasivni zaprimatelj sadržaja koji su mu proslijeđeni iz poslovnog sustava i ponekad sam sebi svrha. Negdje se izgubila svijest o tome čemu spisi i dokumentacija služe i što je svrha spisovodstvenog sustava u cjelini te se on svodi na upravljanje poluaktivnom i neaktivnom dokumentacijom.

Uz diverzifikaciju vrsta i oblika sadržaja u spisovodstvenom sustavu i integraciju sadržajno, tehnološki pa i organizacijski razlučenih komponenti vezano je još nekoliko pojava koje se odražavaju na oblikovanje i upravljanje spisovodstvenim sustavima. Prva od njih jest moguća ili stvarna delokalizacija sadržaja. Sadržaj elektroničkih informacijskih sustava ne mora biti, i često nije, vezan uz samo jednu upotrebu, jedno pojavljivanje u poslovnom procesu ili samo jedno mjesto u strukturi dokumentacije. Isti sadržaj često dijele različiti procesi, različiti informacijski objekti, pa i različite organizacije. Ta mogućnost već sama po sebi mijenja strukturu spisovodstvenog sustava, a pored toga naročito utječe na iskoristivost i procjenu vrijednosti informacija.

S tim u svezi stoji i određen stupanj osamostaljivanja informacijskog sadržaja i usluga u odnosu prema organizaciji koja ih posjeduje odnosno nudi. U mnogim će slučajevima informacijska usluga koju nudi jedna organizacija biti dio sadržaja informacijskog, pa i spisovodstvenog sustava neke druge organizacije.¹⁰ Ta pojava dovodi u pitanje uobičajeni pristup definiranju spisovodstvenog sustava, i arhivskog fonda, kao sadržajno i funkcionalno autonomne cjeline. U svakom slučaju, u elektroničkim spisovodstvenim sustavima povećavaju se međuovisnosti komponenti unutar samoga sustava i njegova ovisnost

¹⁰ Dobar primjer za ovu pojavu jesu, na primjer, centralizirani sustavi za upravljanje riznicom i sustavi agencija za certificiranje elektroničkih potpisa.

o formalno vanjskim resursima. Dijeljenje resursa nije samo nešto što povećava njihovu iskoristivost, nego i nešto što sudjeluje u njihovoj tvorbi i organizaciji.

Jedna od stvari koje informacijske tehnologije omogućuju jest i oblikovanje interaktivnih sustava i sadržaja. Kada se ta mogućnost iskoristi u poslovnom informacijskom sustavu, dolazimo do toga da sadržaj spisovodstvenog sustava nisu samo statični dokumenti i informacije, nego i neki događaji u kojima korisnici dolaze u dodir sa sadržajem ili se jedinice sadržaja međusobno kombiniraju po nekim pravilima. Pravila koja određuju kako će se ti događaji zbivati trebaju osigurati i način na koji će njihovo pojavljivanje biti fiksirano u obliku zapisane informacije. Mogućnost interakcije između različitih jedinica sadržaja znači ujedno i razdvajanje logičke strukture podataka od logičke strukture sadržaja. Samo ova druga može se smatrati analognom sadržaju tradicionalnih spisovodstvenih sustava. Sama fizička i logička organizacija podataka nije dovoljna da bi sadržaj i struktura spisovodstvenog sustava bili poznati.

Napokon, elektronički dokumenti traže da ih analiziramo kroz barem tri sloja: fizički oblik i organizaciju zapisa, logičku strukturu podataka te organizaciju i strukturu sadržaja spisovodstvenog sustava. Ta se podjela odražava u upravljanju spisima. Dok su se još stjecala prva iskustva u upravljanju elektroničkim zapisima, pažnja je - u analogiji prema načinu na koji pristupamo tradicionalnim oblicima zapisa - u prvom redu bila usmjerena na fizički oblik zapisa i njegovu podesnost za trajno čuvanje i pristup podacima u duljem razdoblju. S vremenom se, međutim, pokazalo da taj pristup nije prikladan kada je riječ o elektroničkim zapisima. Briga za fizički zapis zapravo je tehničko pitanje, koje kao takvo i nije neposredno ovisno o spisovodstvenom programu i kompetencijama. Isto donekle vrijedi i za strukture podataka. Status tih dvaju slojeva kod elektroničkih zapisa usporediv je sa statusom sredstava za pisanje, pisma i osnovnih konvencija za oblikovanje teksta kod papirnatih dokumenata. Ono što je specifično za upravljanje spisima sadržano je u trećem sloju: organizaciji i strukturi sadržaja spisovodstvenog sustava. Izdvajanje toga sloja kao rele-

vantnog omogućuje nam da klasičnim, elektroničkim i hibridnim spisovodstvenim sustavima pristupamo na isti način, iz iste funkcionalne perspektive, u kojoj je funkcionalno ili strukturno jednostavniji slučaj (u pravilu klasični spisovodstveni sustav) samo jednostavnija varijanta složenijeg.

Upravljanje spisima obuhvaća nekoliko područja u kojima elektroničko poslovanje i elektronički dokumenti postavljaju posebne zahtjeve: oblikovanje spisovodstvenog sustava, prihvaćanje spisa, identifikacija i evidencija spisa, pohrana i zaštita, upravljanje, pristup i korištenje, dokumentacija.

Specifični zahtjevi koji se pojavljuju u elektroničkim spisovodstvenim sustavima najuočljiviji su u oblikovanju sustava i prihvaćanju spisa u sustav. Tradicionalni spisovodstveni sustav već je više-manje zadan pravnim okruženjem, ustaljenim komunikacijskim obrascima i općim odrednicama organizacijske kulture. Elektronički spisovodstveni sustav u svakom pojedinom slučaju traži posebnu brigu za oblikovanje, jer je moguće odabrati više tehnički, organizacijski i konceptualno različitih modela, a unutar svakog od njih koristiti se različitim tehnologijama i komponentama. Drugim riječima, potrebno je utvrditi spisovodstvenu politiku i odabrati prikladnu strategiju za njezino provođenje u konkretnom pojedinačnom slučaju. Iste je ciljeve, naime, moguće postići tehničkim, normativnim ili organizacijskim sredstvima, kroz osobitosti poslovne kulture, ili nekom kombinacijom tih sredstava.¹¹ Ono što je u tradicionalnim sustavima bilo uglavnom rutinski zadatak, postalo je vjerojatno najzahtjevnija i često ključna faza u upravljanju spisovodstvenim sustavom.

Koji će zapisi, dokumenti, odnosno informacije biti prihvaćeni u spisovodstveni sustav, ovisi o vanjskim i unutarnjim zahtjevima za dokumentiranjem poslovnih procesa i odluka i o zahtjevima tih procesa za potporom u obliku informacija. Budući da elektronički informacijski i komunikacijski sustavi, kao što smo već obrazložili, omo-

¹¹ O taktikama koje neka organizacija može odabrati da bi udovoljila spisovodstvenim zahtjevima vidi: Bearman, D., Archival Data Management to Achieve Organizational Accountability for Electronic Records, *Electronic Evidence*, str. 12-33.

gućuju da se zapišu raznovrsni sadržaji koji stoje u različitim odnosima s poslovnim procesima, u elektroničkom spisovodstvenom sustavu važno je precizno definirati koje i kakve sadržaje on mora ili može prihvatiti. Spisovodstveni sustav ne prima samo sadržaje koji su mu dani, nego utvrđuje koji mu sadržaji moraju biti proslijeđeni i kako oni trebaju biti oblikovani. Zato je definicija zahtjeva za dokumentiranjem poslovnih aktivnosti i prethodna definicija oblika sadržaja u međunarodnoj normi za upravljanje spisima iskazana kao jedna od osnovnih spisovodstvenih funkcija.¹²

U ostalim spisovodstvenim funkcijama treba istaknuti zahtjeve koji se odnose na pristup i korištenje te na potrebu za dokumentiranjem aktivnosti u spisovodstvenom sustavu. Pristup elektroničkim dokumentima i informacijama trebao bi, s tehničke strane, biti na razini onoga na što su korisnici spisovodstvenog sustava inače navikli, i s obzirom na tehnologiju koja se koristi za pristup, i s obzirom na pokazatelje uspješnosti pretraživanja i dohvata informacija. To upućuje na potrebu da se način opisa, predstavljanja i indeksiranja jedinica u spisovodstvenom sustavu prilagodi uvriježenim tehnikama indeksiranja elektroničkih sadržaja i alatima koji se koriste za pretraživanje i dohvata informacija, što način opisa i kvaliteta obavijesnih pomagala u uredskom poslovanju, kakve danas imamo, ne omogućuju. Dokumentiranje aktivnosti u spisovodstvenom sustavu, s druge strane, postalo je važnije jer o njemu dijelom ovisi vjerodostojnost njegova sadržaja. Ta dokumentacija, naime, preuzima dio jamstava o vjerodostojnosti dokumenata, koja se u tradicionalnom spisovodstvenom sustavu izvode izravno iz pravnog konteksta ili iz pravila fizičkog rukovanja dokumentima, koje kod elektroničkih dokumenata ne može imati takav učinak.

Da bi uopće bio primjenjiv, elektronički spisovodstveni sustav treba osigurati barem onoliku iskoristivost i pouzdanost dokumenata i informacija koje sadrži koliku očekujemo od urednih tradicionalnih sustava. Uz to i sam kao cjelina treba imati ta obilježja jer, s obzirom

¹² Osnovne smjernice sadrži poglavlje 8.4. međunarodne norme ISO 15489 Records Management.

na izraženu manipulabilnost elektroničkih podataka, valjanost i pouzdanost dokumenta često jamči sustav u kojem se nalazi, a ne nešto što možemo očitati u tom dokumentu.

U imalo složenijem okruženju to će biti teško postići bez odgovarajuće spisovodstvene politike, koja može na vrijeme prepoznati način na koji se određeni zahtjevi za spisima u danom poslovnom i tehnološkom okruženju mogu zadovoljiti. Zahtjevi koji se odnose na spise dolaze iz različitih područja: pravnog sustava i okruženja u kojem organizacija djeluje, iz poslovnog procesa, potrebe za nadzorom aktivnosti, same tehnologije, organizacijske kulture, pa i iz ne uvijek jasno oblikovanih očekivanja šireg okruženja. Na toj povezanosti zasniva se i moguća rekonceptualizacija upravljanja spisima, koje i nije samo upravljanje spisima kao objektima. Zahtjevi poslovne prirode i promjene koje potiču informacijske tehnologije tu se sastaju u jednoj točki, u kojoj je upravljanje informacijama dio i sredstvo svakog segmenta poslovnog sustava. Stoga je za upravljanje spisima u suvremenoj upravi važno da se ono razumije kao dio ukupne politike upravljanja informacijskim resursima i potrebama, koji su uklopljeni u poslovne ciljeve i procese, praćeni i mjereni prema učinku s obzirom na unutarnje i vanjske, poslovne ili neke druge identificirane zahtjeve. To je vjerojatno najkorisniji zaključak iz dugotrajne rasprave o problemu elektroničkih dokumenata, u kojoj su sve manje izraženi čisto tehnološki, a sve više poslovni aspekti i pitanje politike upravljanja informacijskim sadržajem, koje mora uzeti u obzir i tehnološke specifičnosti i zahtjeve, ali samo nije tehnološko.

ELECTRONIC TRANSACTIONS AND RECORDS MANAGEMENT

Summary

As a means of conducting, supporting and auditing functions and transactions, records management is an essential part of any business and administrative system. In the traditional technological environment, records management is considered, more or less, as a separated system that functions alongside the business system, recording the transactions according to the business rules. In the electronic environment, the separation of the business and records management is often not as clear and feasible as in the traditional technological environment, because the business and records management processes are often simultaneous or even identical. The records management therefore becomes an integral part of, or a view on, a business system. This shift means that the essential aspect of the application of a new technology is in the business, not in the technological sphere. The successful application of an electronic records management system relies on its integration in, and understanding of the business processes, its needs, and deliveries. Its implementation is determined by, and should start with, the analysis of the institutional functions and activities, organization, its behavior and institutional and records management culture. Specific requirements for electronic records management are only partly of technological nature.

In this article, some specific requirements for electronic records management are briefly discussed: the requirements that relate to the design of the ERMS, strategies and techniques for capturing records and related metadata, the use of ERMS in the conduct of activities, its monitoring and documentation. Special attention is given to the characteristics of records management systems considered as mandatory, and to the quality standards for records management functions.

Key words: electronic government, document management, records management