


Records management Records manager

Tomáš Bezouška



Bavíme-li se dnes o správě informací a dokumentů, spisové službě, nástrojích, jako je DMS a ECM, automaticky se naše pozornost upře na oblast informačních technologií. Přitom ale málokdo plně respektuje fakt, že informatika je v oblasti správy podnikových informací pouhým technickým nástrojem, který plní (nebo by alespoň měl) strategická zadání. Navíc je v euforii dnešní elektronizované doby často opomínán fakt, že podstatná část informací není (a ještě dlouho nebude) uchovávána v elektronické podobě, ale existuje na fyzických nosičích – zejména na papíru – a tedy mimo dosah standardně pojímané informatiky. A právě zde se ukazuje, co v dnešní praxi zoufale chybí: manažer schopný nabídnout celistvý pohled na informace v jejich konkrétní podobě napříč organizací. Records manager.

Information governance

Abychom se dobrali podstaty výše naznačeného rozporu, je nutné nejprve vydefinovat pole, na kterém se pohybujeme. V současné teorii i praxi řízení organizací označuje

obvykle základní sadu ověřených postupů a metod řízení organizace corporate governance. Podle definice OECD jde o systém, kterým je společnost vedena a kontrolována. Analogicky pak součást těchto metod dobré

správy organizace, která se věnuje správě informací, je označena souhrnným pojmem information governance.

Jedná se o celostní přístup k řízení podnikových informací prostřednictvím

zavádění procesů, rolí, kontrolních prvků a metrik, který zachází s informací jako s cenným obchodním aktivem podniku. Jeho klíčovou rolí je pak účinné balancování mezi informační nedostatečností a informačním zahlcením (viz Alvin Tofler: Future Shock, Random House, 1970).

Records management

Informace je nehmateľná, a je zachycena v různé formě prostřednictvím dat. Ať už se jedná o text zapsaný na papír, data v elektronické databázi, údaje na mikrofilmu nebo obrázky v PACS systému, vždy jsou na daném artefaktu uložena data. A abychom o informace nepřicházeli, musíme být schopni v první řadě dobře spravovat data a jejich nosiče. A to bez ohledu na jejich podobu.

Což nás přivádí k velké, v úvodu zmíněné bolesti dnešních organizací, kterou je selhání klasického organizačního schématu. Dochází totiž k roztržení správy elektronických dokumentů od dokumentů fyzických, které – jsa netknuty elektronickými zařízeními – vypadávají z gesce informatiky a zůstávají v lepším případě někde v oblasti facility managementu, v horším pak zcela bezprizorné. Přitom ale slouží všechny téměř účelu: uchování dat, na jejichž základě bude organizace schopna zpracovávat a využívat informace nutné pro naplnění jejího účelu.

A tím se dostáváme k relativně mladé, zatím neprávem poměrně opomíjené manažerské disciplíně, k records managementu. Český ekvivalent by asi zněl správa dokumentů, ale z jeho vyznění je zřejmé, že ne zcela věrně vystihuje míru důležitosti a razance, se kterou je tuto problematiku nutné uchopit, a proto se budeme držet anglického termínu, stejně jako odpovědnou osobu budeme nazývat spíše records manager než správce záznamů. Mělo by se jednat o člena vyššího středního managementu, nikoliv o obdobu správce vozového parku.

A co přesně records management je? Jedná se o oblast managementu odpovědnou za „účinné a systematické řízení tvorby, přijímání, vedení, používání a vyřazování dokumentů, včetně procesů získávání a vedení důkazů o pracovních činnostech a transakcích ve formě dokumentů“. Tolik definice.

V praxi jde o oblast managementu, která je zodpovědná za stanovení standardů správy dokumentů ve všech jejich podobách, od papírových přes jiné fyzické až po všechny formy elektronické. Dále pak zodpovídá za stanovení odpovědností a pravomocí, stanovení a vyhlášení postupů a směrnic,

poskytování řady služeb týkajících se správy a používání dokumentů, navrhování, zavádění a správu speciálních systémů správy dokumentů a jejich integrování s ostatními systémy organizace.

Konfliktní světy, souhlasné potřeby

Jak jsme zmínili výše, ve většině organizací existuje z pohledu dokumentů a záznamů paralelně vedle sebe několik světů. Minimálně se jedná o svět elektronického ukládání dat a svět papíru, ale mohou k nim přibývat další – třeba záznamy na mikrofilmech, analogové audio a video archivy na magnetických nosičích, digitální knihovny na zastaralých nosičích a podobně. Tyto světy jsou v principiálním konfliktu, protože každý má svá výrazná specifika, omezení, ale i možnosti, a proto vyžadují každý zcela jiné zacházení a přístup. Jinak je nutné se chovat ke kartotéce papírových dokumentů, jinak k obdobné dokumentové databázi elektronických souborů.

Na jedné straně máme papír, který pokud nepodlehne fyzické zkáze, tak ho budeme schopni spolehlivě přečíst a využít v něm obsažené informace bez problémů i po stovkách let, ale ve větším množství nás významně omezuje například nároky na fyzický prostor (rozměry, váha, možnosti manipulace atp.). Na straně druhé pak elektronická verze téhož nemá dnes již téměř žádná omezení z pohledu prohledávání, její nároky na skladování jsou v zásadě konstantní. Náchylnost ke zničení či zneprístupnění informací pak ale není dána jen fyzickými podmínkami ve skladovacích prostorách, ale zejména rapidním morálním zastaráváním jak ukládacích technologií, tak datových formátů. Z uvedeného je zřejmé, že rozpory mezi jednotlivými světy, a tím vyvolané různé nároky na jejich design, správu a využití, jsou enormní.

Všechny tyto kolidující světy ale vznikají za jednotným účelem a ze souhlasných potřeb. Smyslem existence jakéhokoliv dokumentového úložiště, bez ohledu na to, ze kterého ze zmíněných světů pochází, je totiž jednoznačně zajištění kvalitního uložení dokumentů se zvláštním zřetelem na zachování jejich autenticity a integrity, a to minimálně po dobu, po kterou mohou posloužit svému účelu. Tyto potřeby jsou jednoznačně definovány nároky kladenými na organizaci z několika oblastí: nároky definovanými právním řádem a regulatorním prostředím, ve kterém se organizace pohybuje, nároky danými rozumnou mírou právní jistoty při případných

právních sporech a potřebě dokazování a v neposlední řadě pak provozními a praktickými potřebami organizace samotné.

Records manager: univerzální voják

Čímž se dostáváme k jednoduché definici poslání records managera: je jím identifikace potřeb na poli správy dokumentů a sladění různých prostředků použitých k jejich naplnění. Tato definice je samozřejmě tak podstatným zjednodušením, že by s ní jako s definicí své pracovní náplně nikdo nevystačil. Je ale důležitá v tom, že ukotvuje interdisciplinární podstatu profese records managera, je v ní důležité zejména ono „sladění různých prostředků“. Protože records manager nemůže být jen informatik. Nemůže ale být ani „pouhý“ úředník nebo liniový manažer. Měl by být v ideálním případě multiinstrumentalistou, člověkem s průřezovými znalostmi, které sahají jak do oblasti informačních technologií, digitálního ukládání a autenticity elektronických dokumentů, tak do oblasti správy, spisové služby a archivnictví, strategického řízení, ekonomie, práva i základů psychologie.

Tento mix je tak široce rozprostřený, že najít ideálního kandidáta na naplnění takto definované pozice se zdá takřka nemožné a je to daň za nový pohled na problematiku dříve dělenou do více samostatných oblastí. Protože se ale potřeba takto globálně vzdělaných pracovníků, kteří by byli schopni obsáhnout problematiku správy dokumentů v celé její komplexnosti, stává stále zřetelnější a naléhavější, začaly vznikat nejrůznější iniciativy, které se snaží podpořit zájemce o tuto problematiku v odborném rozvoji.

Jednou z takových platform je například memorandum ministerstva vnitra a zástupců společností a odborníků zabývajících se standardizací a certifikací procesů správy záznamů a informací sdružených v odborné společnosti IRMS. V rámci spolupráce na základě tohoto memoranda vzniká ucelený systém provázaných vzdělávacích programů, které si kladou za cíl připravit jak poučené uživatele, tak i manažera a nakonec specialisty, konzultanty a další špičkové odborníky na tuto problematiku. Spolu s celou řadou konferencí a seminářů, které se k problematice správy dokumentů v poslední době objevují, tak máme naději, že pojem records manager brzy zdomácní nejen v našem slovníku, ale především v našich úřadech a podnicích. ■