

PRAKTIČNA PRIMENA STANDARDA ISO 15489 U VOĐENJU KANCELARIJSKOG POSLOVANJA UZ PODRŠKU RAČUNARSKIH SISTEMA KOD STVARALACA - NOVE MOGUĆNOSTI ZA ARHIVSKU SLUŽBU

Srđan Gažević*, Aleksandar Đokić**

UDK: 006:930.253

Srđan Gažević, Aleksandar Đokić: Praktična primena standarda ISO 15489 u vođenju kancelarijskog poslovanja uz podršku računarskih sistema kod stvaralaca - nove mogućnosti za arhivsku službu. Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja. Zbornik referatov z dopolnilnega izobraževanja, Maribor 7/2008, str. 75-82.

Izvirnik v srbščini, izvleček v srbščini in angleščini, povzetek v angleščini.

U radu se govori o potrebi uvođenja ISO 15489 standarda kao podloge za izradu aplikativnog rešenja za praćenje Kancelarijskog i arhivskog poslovanja. Analizirali smo ponudu softverskih rešenja iz ove oblasti u Srbiji. Objasnili smo prednosti i nedostatke gotovih aplikativnih softvera u koja spadaju DMS, ERMS i RMS rešenja. Detaljno je opisano šta je sve neophodno da sadrži Projektni zadatak u skladu sa preporukama ISO 15489 i uloga arhivskih službi u njegovom formulisanju.

UDC: 006:930.253

Srđan Gažević, Aleksandar Đokić: Practical Application of ISO 15489 Standard in Computer System Supported Record Management - a New Challenge for Archival Service. Technical and Field Related Problems of Traditional and Electronic Archiving. Conference Proceedings, Maribor 7/2008, pp. 75-82.

Original in Serbian, abstract in Serbian and English, summary in English.

In the article the authors describe the need for implementation of ISO 15489 standard, as a basis for developing software solution for Record Management in one company. The types of software solutions offered on Serbian market are analyzed. They stress the advantages and disadvantages of „on shelf“ solutions, such as DMS, ERMS and RMS. A detailed description of RM Project scope and definitions are given, as recommended by the ISO 15489 standard.

Ključne besede: pisarniško poslovanje, DMS (Document Management System), EDMS (Electronic Document Management System), RM (Record Management), Model zahtev za upravljanje z elektronskimi dokumenti - MoReq, ISO 15489 standard.

UVOD

Od početka primene informacionih tehnologija u poslovanju firmi, oblast kancelarijskog poslovanja kod nas, bila je predmet najmanjeg interesovanja, prvenstveno zbog toga što nije donosila neku direktnu korist firmi i drugo što u toj oblasti nisu postojala jedinstvena pravila (osim kada se radilo o državnim organima).

Kancelarijsko i arhivsko poslovanja u softverskim kućama dugo je ostalo van glavnih tokova razvoja aplikacija, u smislu razvoja gotovih aplikativnih rešenja/softverskih paketa koji bi se, sa minimumom modifikacija, mogli instalirati u

* *Mag. Srđan Gažević, Direktor LMG d.o.o., Kralja Milana 23, 11000 Beograd, Srbija.*

** *Aleksandar Đokić, Sistem inženjer u Muzeju Nikole Tesle, Muzej Nikole Tesle, Krunska 51, 11000 Beograd, Srbija.*

bilo kojoj firmi. Ako su takvi paketi i razvijani, to je činjeno isključivo po narudžbini a pri tome bez nekih ideja kako da se jednom skrojeno rešenje nudi i distriburira drugima.

Prvi tip softverskih rešenja - zamena tvrdih evidencija digitalnim. Firme su vodile osnovne evidencije klasičnim, „ručnim“ metodama, a tamo gde su razvijene aplikacije, one su bile isključivo jednokorisničke tj. namenjene isključivo radnicima u pisarnici. Pojednostavljeno rečeno, sve se u tim slučajevima svodilo na zamenu načina upisa podataka u osnovne evidencije - umesto u knjige i sl. evidencije, podaci su, preko ekranskih formi koje su imitirale obrasce „tvrdih“ vrsta evidencija, unošeni u računarske baze podataka. Iako su ovakvi sistemi mogli omogućiti efikasniji rad pisarnica, ostatak firme nije imao puno koristi. Uz to ni tada, a ni dan danas, taj oblik i način rada nije bio do kraja podržan propisima. Primera radi, postojala je obaveza da se delovodnici vođeni u elektronskom obliku, po isteku kalendarske godine, odštampaju i u takvom obliku čuvaju i koriste.

Drugi tip softverskih rešenja - veza ka mikrofilmu. Veliku prepreku predstavljaju postojeći „tvrdi“ oblici - papiri. Kao spasonosno rešenje, nuđena je mikrofilmska tehnologija - „...mikrofilmujte papire i oslobodite ih se, uštedite troškove za smeštaj i čuvanje...“ i sl. Ovakva rešenja su imala snažnu podršku u činjenici da jer je mikrofilmski oblik bio, a i dalje je, zakonski priznat. Ipak, postojalo je jedno vrlo bitno tehnološko ograničenje: predmet mikrofilmovanja po pravilu su bile već stvorene kolekcije dokumenta koje su završile svoj operativni život. Softverska rešenja u ovom slučaju nisu menjala "tvrde" vrste evidencija sa početka životnog ciklusa dokumenta već su nudila vezu ka mikrofilmskom zapisu. Ipak najveći problem koji se javljao sa ovakvim rešenjima nije bio zakonske ili softverske prirode već pre svega u samoj tehnologiji mikrofilmovanja. Firma jako zavisi od mikrofilma koji poseduje i čiji kvalitet, posebno kada se radi o velikim kolekcijama dokumenata, nije uvek lako proveriti. Pokazalo se u sudskoj praksi da se zbog lošeg kvaliteta, loše čitljivosti, gube sporovi jer su dokumenti pravno ne upotrebljivi.

Treći tip softverskih rešenja DMS Očigledno da su prethodna dva tipa softverskih rešenja, čak i kad bi bila primenjena istovremeno, ostavljala veliki deo životnog ciklusa dokumenta nepokrivenim. To je ujedno i bio upravo onaj deo životnog ciklusa dokumenta (operativni) za koji su stvaraoci dokumenata (firme) i bili ponajviše zainteresovani. i čijim bi upravljanjem i kontrolom mogli ostvariti neku korist za sebe. Tako su se na tržištu Srbije u relativno novije vreme pojavila rešenja koja putem novijih tehnologija, kao što su Document Management System (DMS) i Electronic Document Management System (EDMS), nude prevazilaženje ovog jaza, prateći dokument od njegovog nastanka pa nadalje, nudeći „kancelariju bez papira“. Osim toga, zahvaljujući osvojenim tehnologijama mikrofilmovanja preko digitalnog zapisa ovakva rešenja su bila u prilici da korisnicima ponude mogućnost da istovremeno zadovolje i neke druge zakonske obaveze.

Ipak i ova rešenja, iako na prvi pogled nude spas, imaju svoje nedostatke koji se tokom vremena mogu pokazati vrlo rizčnim za korisnike ovakvih sistema.

Prvo pitanje koje se postavlja je kako sprovesti „kancelariju bez papira“? Naravno, jednostavnim prevođenjem svih dokumenata u digitalni oblik. Sa stanovišta ponuđača rešenja to pre svega znači skeniranje dokumenata. To je ključna i polazna pretpostavka da bi DMS/EDMS imali smisla i da bi se mogli primenjivati. I tu leži jedna, rekli bismo skrivena, potka celog pokreta, na čijoj su površini vidljivi DMS/EDMS kao visoko sofisticirani proizvodi informatičkih tehnologija i znanja. Da bi se ti paketi primenjivali, korisnik mora prethodno da nabavi uređaje za skeniranje, a

zatim i da ima veoma moćne računare i prateću opremu, jer sa rastom podataka, posebno u grafičkim formatima, eksponencijalno rastu i potrebne performanse hardvera.

Drugi problem je to što su se ovakva rešenja pojavila u trenutku kada je standardizacija u oblasti kancelarijskog i arhivskog poslovanja bila potpuno zanemarena, a nadležna tela nespremna da isprate nove tehnologije. Kao posledica svega toga na našem tržištu dominiraju informatička rešenja iz klase DMS i EDMS, čije su osnovne karakteristike to što su usmerena ka upravljanju elektronskim dokumentima, dok se realno ili paralelno nastajanje, evidentiranje i dalje postupanje sa neelektronskim evidencijama i dokumentima, po pravilu samo usput tretira (kao indeksna referenca) bez želje da se i jedan i drugi svet stave u istu ravan.

STANDARDIZACIJA U SRBIJI - PUT KA RMS-U

Ne tako davno postala je vidljiva potreba za „uvođenjem reda“ u oblasti kancelarijskog i arhivskog poslovanja, i to kako od strane operativno odgovornih državnih i drugih faktora, tako i od strane čitavog niza institucija i drugih specijalizovanih međunarodnih organizacija. Kao što je to slučaj i u drugim sferama informatičkog sveta, osnovni razvoj, rešenja i moguće primene, formulišu se u visoko razvijenim zemljama, pa se samim tim i rešenja koja odatle dolaze zasnivaju na regulativi, praksi pa i navikama tamošnjih subjekata sistema. Tako je na red došlo i pitanje upravljanja dokumentima, pa samim tim i svih aspekata izrade i primene informatičkih rešenja koja podržavaju poslovanje subjekata preko upravljanja dokumentima. Rešenje su nađena i ona se dalje se razvijaju u oba pravca - i prema proizvođačima ali i prema korisnicima. I jedni drugi moraju da se drže određenih pravila igre. Deo tih napora je oličen u standardu ISO 15489 i MoReq specifikaciji.

Podrška se daje prvenstveno postupcima akreditacije i sertifikacije, dakle onim rešenjima koja obezbeđuju ono što je činilo i čini osnovna načela i pravila u klasičnom sistemu kancelarijskog i arhivskog poslovanja. Pojednostavljeno rečeno, ne može da postoji slobodan i nekontrolisan način postupanja sa službenom dokumentacijom, već on mora biti uređen do krajnjih mogućih granica, bez obzira na to da li se radi sa klasičnim, hibridnim (i klasični i elektronski oblik) ili elektronskim oblicima dokumenata.

Softverski paketi iz klase Record Managementa, koji se bitno razlikuju od DMS i EDMS, zamišljeni su kao alatke okrenute dokumentu, na način koji to zahtevaju standardi, načela i propisi o kancelarijskom i arhivskom poslovanju.

U poslednje vreme, zahvaljujući pritisku drugih, spoljnih zakonodavstava i međunarodnih standarda, pojavila su se i rešenja koja računaju na celinu obaveza koje proističu iz načela i obaveza u postupanju sa dokumentima koja su nastala službenom delatnošću. To se, pre svega odnosi na proširenje meta-podataka koje ti informatički paketi moraju sadržati. No, i dalje je vođenje osnovne evidencije nerazrađeno i svodi se na mogućnost generisanja evidencije „ulazne i izlazne pošte“. Međutim, mora se imati na umu i to da se ceo pristup, koji ide preko DMS i EDMS rešenja, može prilagoditi zahtevima klasičnog kancelarijskog i arhivskog poslovanja, ali se pitanje svodi samo na to po kojoj ceni je proizvođač/prodavac spreman da te modifikacije i izvrši.

Prema našem saznanju, na tržištu softvera ne postoje aplikativna rešenja koja, bez ostatka i bez znatnih modifikacija, zadovoljavaju uslove iznete u Projektnom

zahtevu i razrađene u Projektnom zadatku. Postoje dva osnovna razloga što je to tako. Prvi je taj što je većina tih aplikacija razvijana kao model opšteg tipa, čija bi primena zahtevala niz dorada i usaglašavanja sa zahtevima korisnika. To podrazumeva znatna ulaganja svih resursa korisnika a koja na početku nisu vidljiva. Drugi razlog je u tome što su ostale aplikacije razvijane samo kao model koji se zasniva na delimičnom praćenju tzv. "životnog ciklusa dokumenata" i to najčešće bez čvrste i neophodne veze između dokumenata u fizičkom i dokumenata u elektronskom/digitalnom obliku. Bilo je evidentno da rešenje koje naručilac zahteva, traži aplikaciju „krojenu po meri“. Da bi se to postiglo bilo je neophodno da se uradi ovako detaljno razrađen Projektni zadatak. Posledica toga je da on sadrži u sebi i neke elemente koji prevazilaze okvire te vrste stručnog dokumenta i koji su, po sadržaju i nivou razrade (npr. definisanje i razrada meta-podataka), bliži sledećoj fazi a to je izradi celovitog projekta.

PRIMER PROJEKTOG ZADATKA KOJI POČIVA NA ISO 15489 I MOREQ-U I ULOGA ARHIVA U NJEGOVOJ FORMULISANJU

Ovaj rad je nastao na osnovu naših iskustava stečenih u profesionalnom angažovanju na rešavanju problema uvođenja novog kancelarijskog i arhivskog poslovanja. Naš osnovni cilj je da vas upoznamo sa iskustvom koje smo mi, kao konsultanti, stekli na rešavanju ovog problema u određenim poslovnim sistemima. Angažovani smo da uradimo Projektni zadatak, a na osnovu kojeg treba da se izradi aplikativni softver za podršku u oblasti kancelarijskog i arhivskog poslovanja.

Osnovna ideja je bila da se na taj način naručiocu omogući da na kvalitetan i efikasan način, dođe do onoga šta mu je zaista potrebno i korisno, eliminišući prilagođavanje potreba i zahteva naručioca mogućnostima već gotovih, ali neadekvatnih rešenja projektanta/izvođača. Istovremeno Projektom zadatkom je omogućeno arhivskoj službi, u najširem smislu (i stvaraoci i nadležni arhiv) da efikasno deluje u poslovima zaštite, u celom životnom ciklusu dokumentarnog materijala, posebno arhivske građe.

ŠTA JE TU NOVO?

Pretpostavka od koje smo pošli je ta da je potrebno značajno drugačije uređenje sistema kancelarijskog i arhivskog poslovanja u firmi od dosadašnjeg. Drugi osnov za promene u uređenju sistema kancelarijskog i arhivskog poslovanja leži u mogućnosti iskorišćenja višekorisničke prirode računarskog sistema.

Najznačajnije promene u uređenju sistema kancelarijskog i arhivskog poslovanja u firmi ogledaju se u distribuciji odgovornosti za dokumente tokom njihovog boravka u sistemu. Sistem pre svega predviđa mogućnost distribuiranog prihvatanja dokumenata u sistem koja se ogleda, ne samo na nivou mogućih razdvojenih pisarnica, već i na mogućnosti prihvatanja dokumenata putem "registracije" na nivou izvršioca (faza koja prethodi konačnom zavođenju, uvođenju dokumenta u sistem). Posebno kada se radi o sopstvenim dokumentima to otvara mogućnost praćenja dokumenata tokom njihovog celog životnog ciklusa - dakle od trenutka kreiranja samog dokumenta. Razdvajanjem funkcija i odgovornosti, nakon prihvatanja dokumenta u sistem, kod unosa kvantitativnih podataka (prepoznatljivih radnicima pisarnica) i kvalitativnih (poznatih izvršiocima) uz sve kontrole računarskog sistema omogućava se veća tačnost i na nivou opisa dokumenata ali se proširuje

domet praćenja dokumenata u svim oblicima (i u papirnom i u elektronskom obliku). Projektnim zadatkom je razrađen sistem praćenja svih elemenata pojedinih oblika dokumenata i zapisa i pri čemu se u svakom trenutku obezbeđuje očuvanje veze između njih.

Mogućnošću štampanja spektra osnovnih i pomoćnih evidencija na osnovu istih, jednom evidentiranih, podataka omogućava se podizanje efikasnosti u radu i naročito fleksibilnosti u mehanizmima za pronalaženje dokumenata i njihovih nivoa grupisanja čak kada je računarski sistem neoperativan.

PREPORUKE ZA REALIZACIJU PROJEKTA INFORMATIČKE PODRŠKE U VOĐENJU KANCELARIJSKOG I ARHIVSKOG POSLOVANJA

Iz navedenih razloga, u nastavku teksta, dajemo najbitnije elemente koje bi Projektnim zadatkom bili zahtevani od projektanta i/ili izvođača i koje bi morao da obuhvati tokom svog rada, da bi ceo sklop bio, u potpunosti, prilagođen zahtevima korisnika koji uvode RM sistem.

DETALJNA ANALIZA POSLOVNIH PROCESA

Projektant/izvođač morao bi detaljno analizirati i opisati sve poslovne procese u okviru računarskim sistemom podržanog kancelarijskog i arhivskog poslovanja, a posebno:

1. Prihvatanje dokumenata u sistem
2. Grupisanje dokumenata
3. Revizija i dopuna opisnih podataka dokumenta
4. Ulogu dokumenata u elektronskom obliku
5. Praćenje dokumenata
6. Izdvajanje i uništavanje dokumenata
7. Štampa evidencija
8. Administracija sistema
9. Integracija sa drugim sistemima

TEHNOLOGIJA

Projektom bi morale biti opisane sve predložene informacione tehnologije (hardverske i softverske) i to na svim lokacijama na kojima će sistem biti u upotrebi. Ukoliko se to Projektom predviđa Projektant/izvođač bi morao objasniti razloge i dati detaljnu specifikaciju dodatnog hardvera/softvera neophodnog za primenu predloženog rešenja.

PREDLOG SMEŠTAJA I STRUKTURA PODATAKA

Projektant/izvođač mora jasno definisati sistem za upravljanje bazama podataka koji će se koristiti u radu Informacionog sistema kancelarijskog i arhivskog poslovanja i sve strukture podataka koje će se koristiti u radu.

PREDLOG APLIKACIJA I NJIHOVE ARHITEKTURE

Projektant/izvođač morao bi opisati arhitekturu svih aplikacija koje će se koristiti u radu budućeg sistema. Za svaku aplikaciju morao bi biti dat detaljan spisak funkcija koje vrše. Ukoliko je to moguće poželjno bi bilo da uz svaku aplikaciju budu priloženi izgledi ekrana i izveštaja.

Posebno prilikom dizajna korisničkog interfejsa mora se voditi računa o tome da:

1. Sve aplikacije softvera imaju grafički interfejs prilagođen korišćenju od strane neiskusnih korisnika. U normalnom režimu rada sistem se ne sme oslanjati na sposobnost korisnika da pamti kodove komandi. Sve dozvoljene opcije morale bi biti dostupne na ekranu, a servisi za pružanje pomoći moraju da objasne različite opcije na jasan način.
2. Korisnička dokumentacija, dokumentacija korisničkog interfejsa i servisi za pružanje pomoći morali bi biti na maternjem (službenom) jeziku.
3. Korisnički interfejs korisniku pruži neposrednu (momentalnu) povratnu informaciju o rezultatu izvršene operacije, te da ukoliko neka akcija korisnika može da dovede do poništenja dotadašnjeg rada sistem zatraži potvrdu od strane korisnika pre izvođenja akcije. Sistem takođe mora tražiti potvrdu ukoliko je potrebno izvršiti masovnu promenu ili brisanje podataka iz baze podataka.
4. Aplikacije obezbede da korisnik ne mora unositi informacije koje su sistemu već poznate.

FLEKSIBILNOST REŠENJA

Projektom predloženo rešenje moralo bi da omogući visok stepen fleksibilnosti, tako da sistem u vremenu bude prilagodljiv i na eksterne a posebno na interne promene.

SIGURNOST I BEZBEDNOST

Sigurnost podataka i aplikacija se odnosi na njihovu zaštitu od slučajnog ili namernog otkrivanja neovlašćenim licima, neovlašćenih modifikacija, uništavanja ili krađe sadržaja medija. Predloženo rešenje mora omogućiti upravljanje pravima pristupa korisnika i na nivou aplikacija i na nivou podataka odnosno dokumenata.

Bezbednost znači zaštitu prikupljenih, uskladištenih i prenošenih podataka od fizičkog hazarda, hardverskih otkaza, operativnih grešaka, softverskih defekta, krađe medijuma i raznih drugih manipulacija.

UVODENJA SISTEMA

Već samim Projektnim zadatkom potrebno je precizno definisati ciljeve i način izvođenja projekta te obuhvatiti ključne informacije, koje su potrebne za pravilno usmeravanje i vođenje projekta.

Projektant/izvođač treba da priloži detaljan plan uvođenja sistema koji će obuhvatiti:

- uvođenje dodatnog hardvera i softvera (ukoliko je to predviđeno),
- testiranja i
- probnog rada aplikacija.

PODRŠKA APLIKATIVNOM REŠENJU

Projektom moraju biti jasno definisani planovi različitih nivoa podrške kako na strani korisnika aplikacija tako i strani Projektanta/izvođača. Planovi podrške moraju da uključe i softver i specijalizovani hardver (ukoliko se obezbeđuje od strane projektanta/izvođača) koji je predložen rešenjem.

OBUKA KORISNIKA

Projektant/izvođač bi morao predložiti plan obuke koji će obuhvatiti i informacione tehnologije i poslovne procese. Plan obuke obavezno bi morao obuhvatiti:

- Metodologiju obuke
- Raspored obuke
- Sadržaj svakog od kurseva obuke
- Sredstva potrebna za odvijanje obuke.

Planom obuke obavezno mora obuhvatiti i biti prilagođen zaposlenima:

1. sa upravljačkim funkcijama u preduzeću
2. na poslovima pisarnice
3. na poslovima poslovnih sekretara
4. ostalim zaposlenima koji učestvuju u procesima kreiranja i administrativno tehničke obrade dokumenata
5. administratori dokumenata, sistema i baza podataka.

Planom obuke posebno moraju biti obuhvaćeni i oni zaposleni zaduženi za pružanje podrške na strani korisnika sistema. Izrada detaljne programske i korisničke dokumentacija takođe je se smatra obavezom Izvođača u formi koja je najprikladnija za korisnika.

MOGUĆA OGRANIČENJA KOJA SE ODOSE NA PROJEKAT

Prva ograničenja su **vremenska ograničenja**, u slučaju da celi projekat ili deo projekta mora biti završen do unapred određenog roka. Takvu vremensku ograničenost potrebno je uzeti u obzir kod pripreme plana.

Druga vrsta ograničenja su **finansijska ograničenja**, koja je isto tako potrebno uzeti u obzir na projektu. Ograničenje može biti obim finansijskih sredstava koja su na raspolaganju za izvođenje projekta ili dinamika raspoloživosti finansijskih sredstava. Finansijska ograničenja su obično u konfliktu sa vremenskim ograničenjima. U **ostala ograničenja** spadaju raspoloživost spoljnih stručnjaka koji su

potrebni za izvođenje aktivnosti i neophodnost specifičnih znanja (tehnologija, raspoloživost ljudskih resursa, političke i privredne situacije,...).

Sva opisana ograničenja potrebno je uzeti u obzir kod pripreme terminskih planova projekta, plana resursa projekta i plana troškova projekta. Za usklađenost Projekta sa Projektnim zadatkom moguće je, kao što je već napomenuto, angažovati nezavisnu konsultantsku firmu koja treba kroz pisano obrazloženje i sa obaveznim tabelarnim prikazom, oceniti usklađenost predloženog rešenja sa Projektnim zadatkom.

UMESTO ZAKLJUČKA

Iskustva koja smo stekli, kao i uvidi u trenutno stanje stvari u oblasti organizovanja i funkcionisanja kancelarijskog i arhivskog poslovanja na terenu na kome delujemo, ukazuju nam da u toj oblasti još nije formiran neki novi, zaokružen, pre svega zakonodavni model iz koga bi se mogla izvoditi rešenja koja pomiruju zahteve svih učesnika u upravljanju dokumentima, onako kako to predviđa ISO 15489. Dakle, to fluidno stanje, ukazuje da je neophodno formirati svest o potrebi jasnog definisanja zahteva kod svih subjekata koji uvode računarsku podršku u arhivsko i kancelarijsko poslovanje. Pomenuti standard, u tom slučaju, predstavlja korektiv koji je potrebno konsultovati i koristiti u oblikovanju računarskih sistema. Naša iskustva govore, da je potrebno delovanje u oba pravca - i prema korisnicima i prema proizvođačima, i to u ekspertskoj, konsultantskoj funkciji u fazi formulisanja zahteva i/ili zadatka. Evidentno je da računarska podrška ima itekako smisla i da je neophodna, ali u jednoj osetljivoj oblasti kao što je vođenje kancelarijskog i arhivskog poslovanja, gde korisnik nije jedina zainteresovana strana, već tu imaju jak interes i obaveze arhivske institucije, sve skupa je potrebno dovesti u takav sklad koji donosi i osigurava koristi svim učesnicima.

SUMMARY

PRACTICAL APPLICATION OF ISO 15489 STANDARD IN COMPUTER SYSTEM SUPPORTED RECORD MANAGEMENT - A NEW CHALLENGE FOR ARCHIVAL DEPARTMENT

Gained experiences, as much as insight into the present state in the field of organizing and functioning of records and archives management, show, that no new, first of all legislative model from which different solutions given by ISO 15489 and suitable for all those participating in records management could be derived, has not been formed. That shows that record creators, who are in the process of implementing computer system supported records and archives management, necessarily have to form a consciousness on the necessity of clearly defined demands. Mentioned ISO standard represents a document that must be consulted and used when implementing a computer system. Based on expert and consulting experiences one can say that in the phase of formulating a demand and/or a task, activity is required in both ways - towards the computer system users and towards system developers. It is clear that computer support is reasonable and necessary, especially in such a sensitive field as records and archives management, where not only users but also archival institutions have a large interest and duties. Therefore everything has to fit in a way useful for all parties involved in the process.